# أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الإبداعية في وحدة القبول و التسجيل
## - دراسة تطبيقية في جامعة البلقاء التطبيقية -


إعداد

ديالا محمد ابراهيم القدّاح

المشرف

الدكتور علي الحياصات

أستاذ مشارك


قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات منح درجة الماجستير

في تخصص إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط – الأردن

٢٠١٤

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة " **أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل**".

| أعضاء لجنة المناقشة | التوقيـــع |
| --- | --- |
| ١- | (رئيساً) .............................. |
| ٢- | (عضوا)................................. |
| ٣- | (عضوا)................................. |
| ٤- | (ممتحن خارجي)....................... |

## تعهد وإقرار

أنا الطالبة **ديالا محمد ابراهيم القداح** الموقعة أدناه أقر بأن جميع المعلومات الواردة في رسالة الماجيستير بعنوان **(أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل)** بإشراف **الدكتور علي الحياصات** من إنتاجي الشخصي خلال دراستي في جامعة البلقاء اللتطبيقية وأتحمل كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك في حال ثبوت عكس ذلك وأفوض الجامعة حق تصوير الرسالة كليا أو جزئيا وذلك لغايات البحث العلمي والتبادل مع المؤسسات التعليمية والبحثية والجامعات.

**الإسم : ديالا محمد ابراهيم القداح**

**التوقيع: ............................**

بسم الله الرحمن الرحيم

" سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم

الحكيم "

صدق الله العظيم

سورة البقرة آية ٣٢

# الإهـــــــــــــداء

إليك يا من كنت صديقا وأخا و أبا ..........................

إليك ياسيد الرجال يا قدوتي و معلمي الأول و نور دربي .......................

إليك يا من سقيتني الحب و الدفء و الحنان إليك "أبي" حفظك الله و رعاك .....

إليك يا أمي الحنون ......... ..................

يا فرحي و سعادتي و كل حياتي مايا و محمد

يا اعتزازي و فخري أخواتي و اخواني.......................

الى كل زميلاتي و زملائي .......... وأخص بالذكر ثريا و وسوزان

اهدي ثمرة جهدي ..................

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

يسرني ويسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور علي الحياصات المشرف على هذه الرسالة على ما قدمه من جهد كبير ودعم متواصل وإشراف دقيق لإظهار الرسالة بالشكل المطلوب كما يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة.

والشكر موصول لبقية أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية كلية الاعمال واخص بالذكر الأستاذ الدكتور جمال النسور عميد كلية الأعمال على جهودهم وإرشاداتهم القيمة طوال فترة دراستي.

والشكر الجزيل الخاص إلى أخي سنان القداح على جهوده المشكورة في مساعدتي لطباعة هذه الرسالة .

## قائمة المحتويات

# قائمة الجداول

## قائمة الأشكال



## قائمة الملاحق

## الملخص

**أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل**

**– دراسة تطبيقية في جامعة البلقاء التطبيقية –**

**إعداد**

**ديالا محمد ابراهيم القداح**

**المشرف**

**الدكتور علي الحياصات**

**استاذ مشارك**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والبيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية من خلال معرفة درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية، ودرجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية وإنعكاساتها على الأداء والإنجاز، حيث تم توزيع (١٧٥) استبيان على كافة موظفي وحدة القبول والتسجيل موزعين على كليات المركز و الكليات التابعة من شمال المملكة و حتى جنوبها و تم جمع (١٦١) استبيان بنسبة ٩٢%.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أولا : أظهرت النتائج أن مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل متوسط؛ إذ بلغ المتوسط الكلي (٣,٤٥).

ثانياً : أظهرت النتائج فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ( a=٠,٠٥) في درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية بين أقسام القبول والتسجيل في مركز الجامعة وأقسام القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها لصالح كليات مركز الجامعة.

ثالثا : أبرزت النتائج أن مستوى توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول و التسجيل في الجامعة متوسط ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذه المؤشرات (٣,٤٦).

رابعاً : أفرزت النتائج علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا على مستوى الدلالة (٠.٠١) بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية ومؤشرات البيئة الإبداعية.

**وقد خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات أهمها :**

إعداد برامج تدريبية للموظفين المستخدمين لنظم المعلومات الإدارية وخاصة في الكليات التابعة للجامعة، وزيادة الاهتمام بأمن المعلومات وحمايتها إضافة الى توفير العوامل المساعدة لتوافر البيئة الإبداعية لدى الموظفين في كل من المركز والكليات التابعة .

# الفصل الأول

# الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة و مبرراتها
- فرضيات الدراسة
- أنموذج الدراسة
- محددات الدراسة
- التعريفات الإجرائية

**- المقدمة :**

تواجه المنظمات – على اختلاف أنواعها وأحجامها ومهامها تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لرفع مستوى أدائها حتى يتسنى لها التكيف مع متطلبات التغير السريع، فالمنظمات تعيش في إقتصاديات غير ملموسة، إقتصاديات المعلوماتية التي تعتمد على السرعة والمرونة والإبتكار والإبداع. ولقد مست الثورة التكنولوجية عملية إدارة المنشأة فيما يتعلق بالحاجة المتزايدة إلى نظام معلومات محكم يقابل الظروف الجديدة والمتغيرة للمنظمات الحديثة. فمن سمات المنظمات المعاصرة أن تقوم أنشطتها على المعرفة والمعلوماتية باعتبارهما شريان حياة المنظمات ورافدا رئيسا لمتخذي القرارات. مما يجعل نجاح المنظمة يعتمد إلى حد كبير على مدى توافر أدوات وأجهزة متطورة لتفعيل دورها من خلال إدارة مواردها بكفاءة وفعالية الامر الذي يعكس مدى أهمية توظيف التقنية الحديثة بأساليبها المختلفة في إدارة عمليات وأنشطة المنظمة والتي تتطلب كوادر بشرية تستوعب هذه التقنيات وتعمل على توظيفها بشكل فعال. ومن هنا تبرز أهمية التلازم بين إدارة الإبداع ونظم المعلومات في النظام المؤسسي، تحقيقاً لاستجابات مبدعة ذات جدوى وفعالية للتحديات التي يبرزها التغيير في مجالات التنمية والتطور (قندلجي،٢٠٠٨).

تلعب نظم المعلومات دوراً مهماً في تنافسية الشركات، ومن خلالها تسعى الشركات لتحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها في السوق لتكون رائدة في التقدم والاتساع ، وتعد المعلومات مورداً أساسياً من موارد المنظمة، وتتصف المنظمة التي تمتلك المعلومات بأنها ذات ميزة تنافسية ذلك لأنها تخفض من حالة عدم التأكد لديها في أي استثمار ومن خلالها تحدد وضعها التنافسي.

ويمكن القول أن البيئة الابداعية تتأثر بالظروف التي تدفع أو تنمي تطور السلوك الإبداعي لشخصية الأفراد في المؤسسة. كما ينظر إلى البيئة الإبداعية المناسبة بعناصرها الأساسية (الشخصية المبدعة، وإدارة عملية الإبداع، والإنتاج المبدع) على أنها الوعاء الذي يتيح فرصة حية للتلاقح الفكري وتوليد أفكار جديدة، ولاسيما إن اتسمت بثلاث صفات رئيسة هي : الاتجاه التجريبي، وامتلاك روح المرح، والتلقائية والعفوية (Penaluna,2009) .

**- مشكلة الدراسة:**

لم تعد إدارة المؤسسات الحكومية بالأسلوب التقليدي أمراً ممكناً في ضوء التحديات البيئية الداخلية منها والخارجية، الأمر الذي جعلها بحاجة ماسة إلى قيادات إدارية مبدعة، ومرنة، وقادرة على التكيف مع تلك التحديات. وتحتم الظروف المتغيرة التي تعيشها منظمات اليوم سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية الاستجابة للمتغيرات بأسلوب إبداعي يضمن بقاءها واستمرارها سواء ما يتعلق منها بالثورة التكنولوجية وما تستلزمه تلك الثورة من تغييرات في هياكلها وأسلوب إدارتها بطرق إبداعية أو ما يتعلق منها بمنظومة القوانين وما تحققه من شفافية ووضوح وإلا فإنها ستكون غير قادرة على أداء مسؤولياتها بفاعلية واقتدار.

وقد استشعرت الباحثة من واقع عملها الميداني في وحدة القبول والتسجيل أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في هذه الوحدة لتشكيل بيئة إبداعية تسهم في تحقيق إنجازات نوعية وغير مسبوقة.

ولذا فقد جاءت الدراسة محاولة للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر نظم المعلومات الإدارية على توافر البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل

في جامعة البلقاء التطبيقية ؟

و ينبثق عنه مجموعة الأسئلة الآتية:

– ما درجة استخدام نظم المعلومات الادارية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية؟

– هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية بين وحدة القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة للجامعة ؟

– ما درجة توافر مؤشرات البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقة ؟

– هل توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية بين وحدة القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة للجامعة ؟

– هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية ودرجة توافر مؤشرات البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية ؟

– ما الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تشكيل البيئة الابداعية استناداً إلى نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية ؟

**– أهمية الدراسة:**

تبرز أهمية الدراسة من كونها تتناول مواضيع مهمة في مجال البيئة الابداعية و أثر نظم المعلومات الادارية ، وبخاصة في ظل الظروف التي تواجه المنظمات المتمثلة بالثورة التكنولوجية والعولمة وإدارة المعرفة والتي تتطلب من الإدارة أن تصيغ سياسات واستراتيجيات تتعامل مع هذه الظروف بأساليب بعيدة عن أساليب الإدارة التقليدية، مما يتطلب من الإدارة العليا تطبيق المنهج الإبداعي في مختلف جوانب العمل من أجل التحسين المستمر لنوعية السلع والخدمات المقدمة للمستفيدين.

فعلى المستوى النظري تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في توفير أدب ميداني تحليلي مرتبط بأحد أهم المتغيرات الحديثة في مجال الإدارة ونعني به متغير البيئة الابداعية، وتسليط الضوء على بعض النظم والنماذج العالمية الجديدة لإدارة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية، والتي من الممكن أن تتبناها المؤسسات الحكومية في الأردن بشكل خاص والوطن العربي بشكل عام، والتعرف على الافتراضات التي تقوم عليها كل من هذه النماذج، وإلى توجيه الباحثين لإعطاء مزيد من الاهتمام بهذا الموضوع.

أما على المستوى العملي فإنها تهدف إلى التحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الادارية والبيئة الإبداعية والتوصل إلى الدلالات العلمية الناجمة عن تناول طبيعة العلاقة الارتباطية وتحليلها في ضوء متغيرات الدراسة.

**– أهداف الدراسة ومبرراتها:**

**أ. أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها :

١. التعرف على مدى توفر نظم المعلومات الإدارية وفاعليتها في وحدة القبول

والتسجيل .

٢. التعرف على مستوى أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل (جامعة البلقاء التطبيقية) .

٣. تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في تعزيز البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل (جامعة البلقاء التطبيقية).

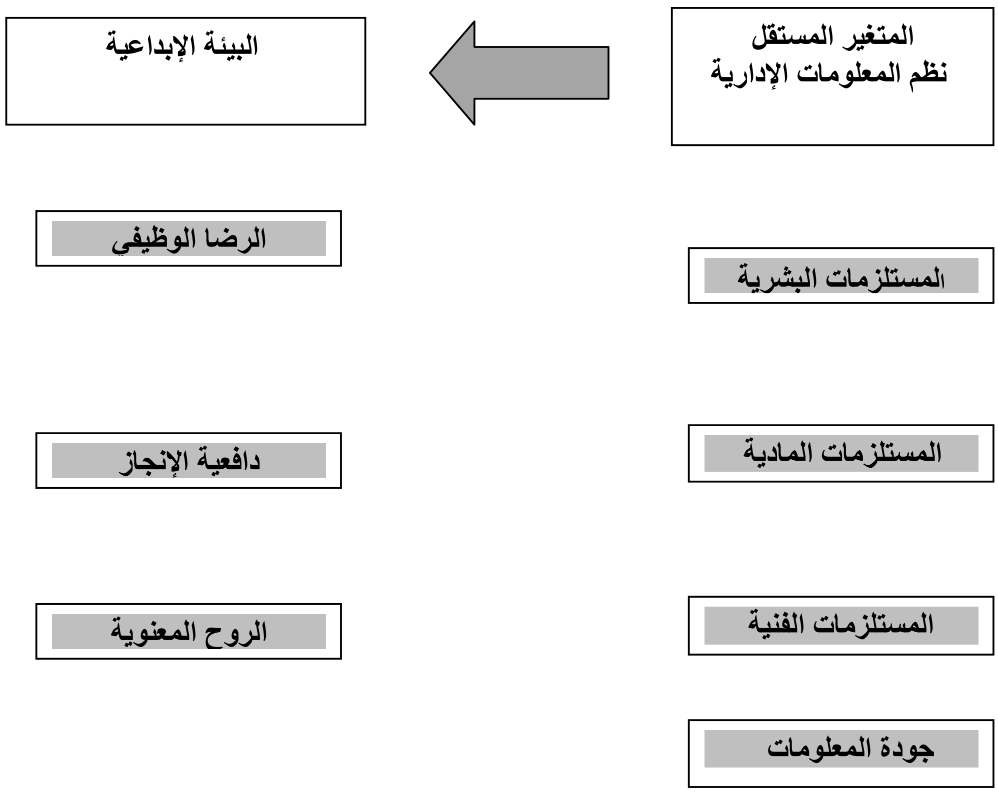
**ب. مبررات الدراسة :**

- تقديم النتائج المتوقعة للدراسة وتوظيفها أدائيا في وحدة القبول والتسجيل.
- إثراء الدراسات التي تناولت العلاقة بين أثر نظم المعلومات الإدارية والبيئة الابداعية.

**- أنموذج الدراسة:**

انسجاما مع أهداف الدراسة فإن أنموذجها قد اشتمل على متغير مستقل وهو نظم المعلومات الإدارية بدلالة أبعادها(المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية، جودة المعلومات، المستلزمات البشرية) و الذي يفترض أن تؤثر على المتغير التابع وهو البيئة الإبداعية.

**أنموذج الدراسة:**




شكل رقم (١) أنموذج الدراسة

**- فرضيات الدراسة:**

تستند هذه الدراسة لاختبار الفرضيات الآتية والتي تمت صياغتها بطريقة النفي الصفري، وهي:

**الفرضية الرئيسية :**

(H0) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$ ) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بعناصرها (المستلزمات البشرية والمستلزمات الفنية والمستلزمات المادية وجودة العمل ) على البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقة.

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية :

**الفرضية الفرعية الأولى :**

(H01) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$ ) لاستخدام نظم المعلومات الادارية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية.

**الفرضية الفرعية الثانية :**

(H02) لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$ ) في درجة استخدام نظم المعلومات الادارية بين وحدة القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة للجامعة.

**الفرضية الفرعية الثالثة :**

(H03) لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$ ) لمؤشرات البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية.

**الفرضية الفرعية الرابعة :**

(H04) لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة توافر مؤشرات البيئة الابداعية بين وحدة القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة للجامعة.

**الفرضية الفرعية الخامسة :**

(H05) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين استخدام نظم المعلومات الادارية وتوافر مؤشرات للبيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية.

**– محددات الدراسة :**

- المحددات المكانية : سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على موظفي وحدة القبول والتسجيل في كليات مركز جامعة البلقاء التطبيقية والكليات التابعة لها من شمال المملكة حتى جنوبها.
- المحددات الزمانية: سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على العام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤.

**– التعريفات الإجرائية:**

بعد الاطلاع على ما كتب بالأدبيات قامت الباحثة بتعريف المصطلحات الآتية تعريفا إجرائياً:

- **نظم المعلومات الإدارية:** تتفق الباحثة مع (قندلجي والجنابي، ٢٠٠٨) في تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر التقنية والبشرية و المادية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها بغرض دعم صنع القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة.

وتعرف إجرائيا بالوزن القيمي لدرجة استخدام تلك العناصر في وحدة القبول والتسجيل وفق أداة الدراسة

- **البيئة الإبداعية :** هي البيئة التي ينمو فيها الفرد ويتطور سواء أكانت بيئة أسرية، أو مدرسية، أو بيئة عمل، أو المجتمع بشكل عام. فالبيئة إما أن تكون محفزة للإبداع وداعمة بتأثير البيئة المحيطة له، أو رافضة و معيقة له ( السويدان،٢٠٠٢).

وتعرف إجرائيا الوزن القيمي لمؤشرات البيئة الادياعية في وحدة القبول والتسجيل وفق أداة الدراسة.

# الفصل الثاني

# الإطار النظري و الدراسات السابقة

- نظم المعلومات الإدارية
- البيئة الإبداعية
- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية
- ما يميز الدراسة الحالية

يتضمن هذا الفصل عرضا للأدب النظري المتعلق بالدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة.

**أولا : نظم المعلومات**

يشير هذا المفهوم إلى الكم الكبير من المعلومات التي تخص موضوعا واحدا و التي تم تخزينها و تصنيفها و تبويبها و ترتيبها بطريقة منظمة و معالجتها و عرضها بأشكال خاصة تخدم مجموعة من الأشخاص العاملين في نفس مجال هذه المعلومات لتساعدهم في اتخاذ القرارات وتنفيذ المهمات (العتيبي،٢٠٠٤) .

وفي ظل التغير السريع والمفاجئ في العالم بات من الضروري لكل منظمة تريد المحافظة على مكانتها السوقية والاستمرارية في العمل أن تملك نظام معلومات مرن ومتطور من أجل مواجهة الطلب المستمر وتلبية حاجات المستهلك في حقل إنتاجي ما .

و تَّعَرف نظم المعلومات بأنها مجموعة من المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة (Laudon،2012).

وقد ظهر نظام المعلومات منذ الثورة الصناعية بصورة يدوية تقليدية تقوم على تنظيم و استرجاع المعلومات بالطرق اليدوية التقليدية و بالرغم من أن مثل هذه النظم التقليدية قدمت خدمات مهمة لمختلف أنواع المنظمات التي عملت في مدارها إلا أنها لم تستطع مواكبة التغيرات و التطورات السريعة؛ فالزيادة الكبيرة في حجم المعلومات و تدفقها أدى إلى تزايد في الحاجة إلى التفكير بالجانب التكنولوجي وإدخاله في العمل الإداري و الفني والإنتاجي في مختلف أنواع التنظيمات الإدارية في العالم. وبدأ انتشار النظم الحاسوبية في العمل الإداري لما له من أثر واضح في سرعة الأداء وتنظيمه، حيث أن التكنولوجيا الحديثة

أصبحت الأداة الرئيسة المستخدمة في المنظمات، بمختلف أنواعها نتيجة لقدرتها الهائلة في إدخال المعلومات ومعالجة البيانات وقدرتها المتطورة على التخزين والحفظ واسترجاع المعلومات المناسبة بسرعة في الوقت المناسب، الأمر الذي سهل على المدراء وأصحاب القرار معالجة الكم الهائل من البيانات والمعلومات.

إن الاهتمام بنظم المعلومات وربطها بالبيئة الإبداعية يعد أمراً جوهرياً ومهماً في نجاح المنظمة، حيث تقوم الموارد البشرية بإعداد خطتها الإستراتيجية التي تمكنها من تنفيذ مهامها المختلفة في تقديم المعلومات المناسبة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى المنظمة؛ لتقديم منتجات وخدمات و تصاميم جديدة و عمليات جديدة أو دخول أسواق جديدة.

كما يمكن أن تسهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في الإبداع من خلال :

- إجراء المسح البيئي لفهم الفرص والتهديدات ومن ثم توجيه عملية الإبداع.
- العمل على تحديث وبناء تصور لإبداع المنتجات (سلع وخدمات ) ، والعمليات، والتغير التنظيمي بالمنظمة من خلال ربط استراتيجية العمليات بالإبداع.
- تشجيع عملية التفكير الخلاق؛ إذ تساعد في تعزيز عملية العصف الذهني وتحسينها من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها.
- العمل على تأمين الأفكار لتطوير منتجات وعمليات جديدة (Gareth, 2011).

**مفهوم نظام المعلومات :**

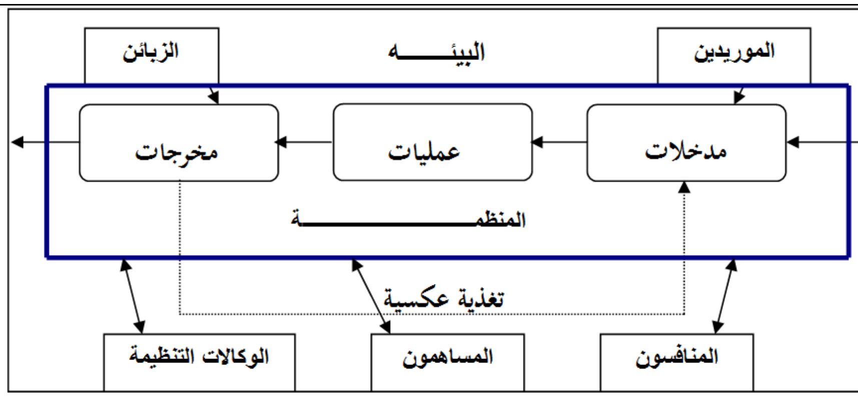
تستخدم كلمة نظام بشكل واسع في كافة الميادين و المجالات ،فهناك الأنظمة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية ، و هناك أنظمة الاتصالات و أنظمة التعليم، التدريب و العمل و الأنظمة القانونية و الإدارية و الرياضية ، فالنظام لا يقتصر على ناحية محددة و إنما يمكن إطلاقه على أشكال مختلفة من نواحي الحياة و بالتالي يمكن لأي ظاهرة نعيشها أو نمارسها أن نحولها إلى نظام من خلال ربطها بشكل مدروس بمجموعة خطوات متسلسلة لتؤدي وظيفة معينة مثل نظام التعليم، نظام التسجيل ، نظام الساعات المعتمدة في الجامعات ، نظام الرواتب ، نظام الخدمة المدنية ،ألخ . أما المعلومات فهي مجموعة من البيانات المعالجة والمنظّمة والمترابطة والمعدّة للاستخدام واتخاذ القرارات وهي ذات قيمة للمنظمة.حيث يقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية ( المدخلات ) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ( مخرجات ) تستطيع المنظمة الإفادة منها (العتيبي،٢٠٠٤).

ويُمكن تعريف نظام الحاسوب بأنه مجموعة المكونات المادية (Hardware) والبرمجيات (Software) والإنسان (Human)، بينما يعرفه محلل آخر بأنه مجموعة من وحدات الإدخال (Input) ووحدة المعالجة المركزية (CPU) ووحدات الإخراج (Output) ، ويُسمى النظام الذي يعالج البيانات (Data) ويحولها إلى معلومات (Information) ويزود بها المستفيدين "نظام معلومات" ( العتيبي ، ٢٠٠٤) .

كما تعددت تعريفات نظم المعلومات لدى الباحثين إذ أشار (٢٠١٢، Laudon) بأنه مجموعة من مكونات منظمة ومتداخلة تعمل على معالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في وظائف المنظمة. بالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار والتنسيق، والسيطرة، كما أنها تساعد أيضا المدراء والموظفين في تحليل المشاكل وتصور الموضوعات

المعقدة، واستحداث منتجات جديدة، وتحتوي نظم المعلومات معلومات حول الأفراد، الأماكن، والأمور داخل المنظمة أو في البيئة المحيطة بها.

ويرى البحثان. (٢٠١٢، Laudon،K &Laudon ،J) ان نظم المعلومات مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة، والشكل رقم (2) يوضح ذلك.




- Laudon, Kenneth.- Jane Laudon.- Management Information Systems: managing the digital firm .- Pearson Higher Education.- 201٢.- p.640

شكل (٢) رسم توضيحي لنظام المعلومات لدى (٢٠١٢، Laudon, K & Laudon, J)

أما (السامرائي والزعبي،٢٠٠٤) فقد أشارا إلى أن نظم المعلومات هي" مجموعة من العناصر المترابطة والمتناسقة التي تعمل معاً ضمن علاقات محددة وقنوات اتصال مخصصة، من أجل تحقيق هدف محدد من خلال استقبال المدخلات ومعالجتها وإجراء بعض العمليات عليها لإنتاج مخرجات مفيدة ".

وقد عرفها قنديلجي والجنابي (٢٠٠٨) بأنها "مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض (A set of Interrelated Components) التي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات. وتعمل على معالجتها وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صنع القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة، أو الجهه المستفيدة إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة .

وقد أشار Boddy (2009) على أنه "مجموعة من الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع معالجة وإيصال المعلومات على شكل نصوص، وصور ورموز في المؤسسة" .

- أما عبد الهادي مسلم (١٩٩٩) فيرى " أنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع أو استخراج، تشغيل، تخزين ونشر المعلومات، بغرض دعم عمليات وضع القرار وتحقيق الرقابة داخل المؤسسة".
- فيما يعرفه الشرابي (٢٠٠٨) بأنه " نشاط المشروع الذي ينطوي على تجميع وتصنيف وتبويب وتوزيع البيانات" .

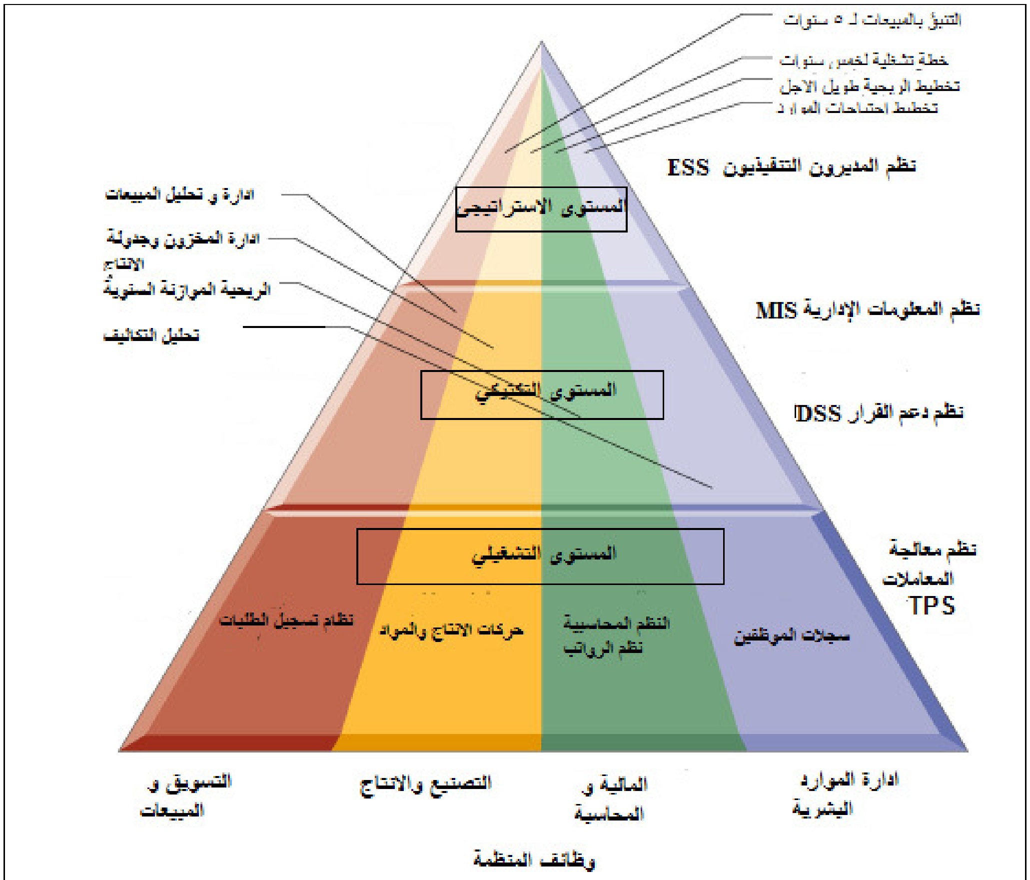
ومن خلال التعاريف السابقة لنظام المعلومات يمكن القول بأن نظام المعلومات إطار عام من الإجراءات يتم في ضوئه التنسيق بين الأجزاء المترابطة من حيث الموارد (موارد بشرية وموارد مادية وموارد فنية)، تحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلوما) ويتم

تخرينها واسترجاعها لتحقيق أهداف المنظمة بالإضافة إلى دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور لاستحداث الجديد في المنظمة ووظائفها.

**أنواع نظم المعلومات:**

تتعدد أنواع نظم المعلومات تبعاً لبنية التنظيم وعدد المستويات الإدارية، ويمكن القول أنه كلما ازداد حجم المنظمة وتعددت أنشطتها وتعقدت أعمالها كلما زادت الحاجة إلى تطوير وتطبيق أنماط متنوعة من نظم المعلومات المتكاملة التي تخدم كافة الأنشطة والمستويات، حيث أن نظم المعلومات جزء من بنية تنظيمية متكاملة تضم مكونات تتبادل التأثير والتأثر مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة. وتتمثل بالهيكل التنظيمي، واستراتيجيه المنظمة والثقافة التنظيمية السائدة فيها.

وتنقسم مستويات المنظمة إلى ثلاثة مستويات تنظيمية هي المستوى الاستراتيجي وهو على مستوى الادارة العليا، والمستوى التكتيكي وهو على مستوى الإدارة الوسطى في المنظمة، بالإضافة إلى المستوى التشغيلي وهو على مستوى الإدارة الدنيا في المنظمة حيث أن كل مستوى يمتلك نظما خاصة تهدف إلى خدمة ذلك المستوى داخل المنظمة وفق إجراءات وقواعد محددة للهيكل التنظيمي وقد قسم (Laudon& Laudon،٢٠١٢ ) أنواع نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي كما في الشكل (٣) :




- Laudon, Kenneth.- Jane Laudon.- Management Information Systems: managing the digital firm .- Pearson Higher Education.- 201٢.- p.640

**الشكل (٣) أنواع نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي**

### ١. نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems (TPS)

تعتبر نظم معالجة المعاملات المسؤولة عن تسجيل وتوثيق وتثبيت تفاصيل البيانات والصفقات والمعاملات والنشاطات والعمليات التي تجري داخل المنظمة وبين المنظمة وبيئتها الخارجية وتعتبر البيانات التي يحصل عليها نظام (TPS) أو مدخلاتها البيانات الأولية أو المادة الخام المعلوماتية لمعظم نظم المعلومات في المنظمة، كما أنها نظم محوسبة تقوم بتشكيل وتسجيل المبادلات الروتينية اليومية الضرورية لإدارة العمل وتسييره،

وتستفيد منها المنظمة بوظائفها المختلفة من تسويق، وإنتاج وتصنيع، ومحاسبة ومالية، وموارد بشرية عن طريق الدعم الذي تقدمه إلى ا لقرارات المهيكلة في المستوى التشغيلي وتعد هذه الأنظمة على قدر كبير من الأهمية لما لها من دور بارز في التعامل المباشر مع الزبائن (النجار،2010 ،٨٢).

وتتم عملية تدوين وتوثيق معاملات المنظمة من خلال تخزين جميع بيانات المعاملات والصفقات والنشاطات والعمليات التي تجري داخل المنظمة يوميا من أوامر البيع والشراء وبيانات الفواتير وملفات الأفراد وسندات استلام وتسلم الموارد إلى المستودع وغيرها من العمليات والنشاطات الداخلية والخارجية للمنظمة .

### ٢. نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems (MIS

بدأت نظم المعلومات الإدارية مع بداية الستينات من العقد الماضي إلا أن انتشارها كان محدودا ولم تتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة بدقة بسبب ارتباطها بالحواسيب التي كانت إمكاناتها محدودة أيضا ، إذ واكب التطور التكنولوجي لأجهزة الحاسوب تطورا في هذه النظم، ومع توسع وانتشار استخدام البرمجيات وإدارة قواعد البيانات وتكنولوجيا التخزين وظهور المتخصصين في هذه المجالات في مطلع السبعينات و الثمانينات استمر تطور نظم المعلومات الإدارية، ويستدل على ذلك بالانتشار الواسع في توزيع واستخدام التطبيقات الإدارية المستندة على التكنولوجيا، (السامرائي،٢٠٠٤) وعلى الرغم من أن نظم معالجة الحركات توفر الكثير من التقارير التي تحتوي على معلومات إلا أن التقارير لا تفي باحتياجات صانعي القرار ومتخذيه على مستوى الإدارة الوسطى. فالمعلومات التي توفرها نظم معالجة الحركات تتسم بكثرة تفاصيلها وتشعب مصادرها وتنوعها أحيانا مما يجعل من

الصعوبة بمكان الحصول على المعلومات التي يحتاجها المدير من خلال استخدام نظم معالجة المعاملات(TPS) لذا ظهرت نظم المعلومات الإدارية التي تهدف إلى خدمة القرارات شبه المهيكلة على مستوى الإدارة التكتيكية أو المستوى الإداري في المنظمة، كما أنها توفر معلومات خاصة فيما يتعلق بأنشطة المؤسسات وعملياتها في الماضي والحاضر مما يؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة على العمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات لصنع القرار بتوقيت مناسب، (Laudon,2012).

***فوائد نظم المعلومات الإدارية (MIS) :***

إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمة يحقق مجموعة من الفوائد، وهذا يعني أن استخدام المنشأة الفعلي لهذه النظم يحقق لها ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها وفعاليتها وبالتالي تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في كافة مستوياتها الإدارية وإنجاز وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية ومن هذه الفوائد:

١. مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة و فعالة من خلال تهيئة المعلومات الملائمة في الوقت المناسب.
٢. استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة و السيطرة على كافة المعلومات فيها .
٣. ربط جميع الأطراف المنتجة للمعلومات داخل المنظمة بوحدة الأمر واتخاذ القرار.
٤. القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر الشبكات والاتصالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى العالمي .

٥. القدرة على التخطيط والتنبؤ للمستقبل ضمن احتمالات مدروسة واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية لتحقيق أهداف المنظمة.

**٣. نظم دعم القرار (DSS) Decision Support Systems :**

تعد نظم دعم القرارات (DSS) من أحد أبرز تطورات نظم المعلومات الإدارية إذ أنها صممت لتزويد المدراء في المستوى التكتيكي بالمعلومات الحيوية و الضرورية و الآنية التي تساعدهم على اتخاذ قراراتهم بشكل أفضل وأكثر فعالية و لكنها في النهاية لن تتخذ قرارا بالنيابة عن المدير ولا تعدد كونها أداة من الأدوات التي تساعد المدير في اتخاذ القرار .

وقد أشار إليها (Laudon،٢٠١٢ ) بأنها نظم معلومات تفاعلية تهدف لدعم متخذ القرار في اتخاذ القرارات بأنواعها شبه المهيكلة وغير المهيكلة وتتكون من قاعدة بيانات وقاعدة للنماذج وواجهة استخدام سهلة أو ما يعرف ب(user friendly interface) وقد يكون فيها قاعدة معرفة تستخدم لتحسين فاعلية عملية اتخاذ القرار.

ويعتمد عليها في المستويات الإدارية داخل المنظمة كونها تساعد المدراء على اتخاذ القرارات النادرة ذات التغيرات السريعة وغير الواضحة بسهولة، كما أنها تحدد ماهية المشاكل التي تحتاج الى إجراءات لحلها ولم يسبق أنها واجهت نظام الانتاج بالاعتماد على استخدام أنظمة المعلومات الداخلية من انظمة (TPS وMIS) والتي توفر معلومات من مصادر خارجية مثل أسعار العملات وأسعار السلع المنافسة.

ويرى ( Bellika,2004) أن نظم مساندة القرارات هي نظم تفاعلية محوسبة تساعد صانع القرار على استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية ،ولكن بطريقة هؤلاء المدراء وأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات، وهذا ما يتفق مع تعريف (Daft،2001) الذي يرى أنها نظم تقوم بتجهيز المديرين بأدوات تساعدهم في حل المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية ،ولكن بطريقة هؤلاء المدراء وأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات.

وبناءً على ما سبق يمكن القول أن نظم دعم القرار هي مجموعة متكاملة من البرمجيات (Software)، والمعدات (Hardware) والتطبيقات الجاهزة، والنماذج، وأدوات (Tools) المعالجة التي تتفاعل مع المعلومات لتقديم الدعم لمتخذ القرار، كما يمكنها تقديم عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل لحل المشاكل غير الهيكلية وشبه الهيكلية.

**مكونات نظام دعم القرار** (Components of DSS) : يتكون نظام دعم القرار من خمسة مكونات رئيسة كما يرى (الكردي، احمد.– موسوعة الاسلام والتنمية):

- الأجهزة (Hardware) :قد تكون جهاز حاسوب شخصي أو شبكة حواسيب محلية أو دولية أو عالمية موصولة مع حاسوب خاص لنظام دعم القرار، وقد تكون في اتصال حي حقيقي مع بعضها.
- البرمجيات (Software) : وتتضمن:

أ– برامج ادارة قواعد البيانات .

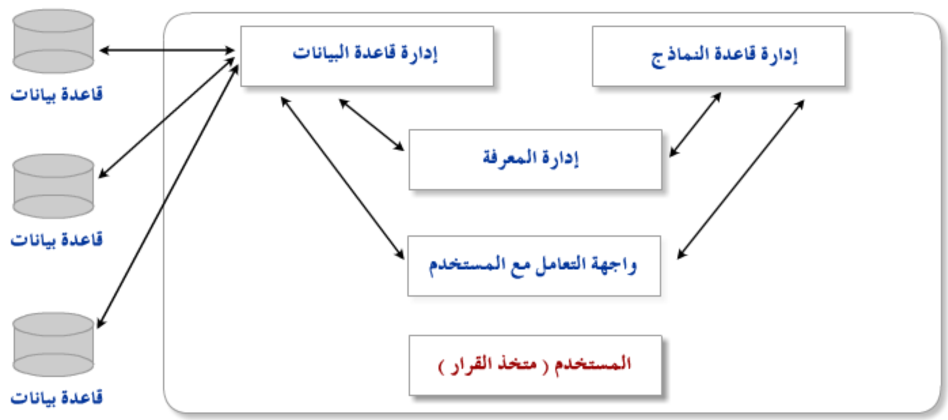
ب– النماذج الادارية ( المالية والاحصائية).

ت–برامج إدارة التشغيل والتفاعل مع المدخلات، والعمليات، والمخرجات.

ث–مكتبة البرمجيات .

- المورد البشري (Human Resource): وهو العنصر الذي ينسق العمليات والأنشطة داخل النظام، ويقوم بتشغيل الأجهزة والبرمجيات وعرض المعلومات، ومنه (المحللين،والمبرمجين، والإداريين ) في نظم المعلومات .
- الإجراءات(Procedures): وهي الأصول والقواعد المثبتة للتشغيل الأمثل للأجهزة وأنظمة تدفق البيانات والمعلومات والتعليمات والإجراءات المتبعة عند التشغيل .
- قاعدة البيانات (Database) : وتحتوي البيانات والمعلومات الخاصة بالعمليات والأحداث التي تجري داخل المنظمة وما يرتبط بها في البيئة الخارجية.

ويمكن القول أن مكونات نظم دعم القرار تهدف إلى استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية لذا يجب على الجهاز الاداري في المنظمة إدارة تلك المكونات وقواعد البيانات المستخدمة لتمكين مستخدمي نظم دعم القرار من القيام بالمهام المطلوبة منهم بكفاءة و فعالية بالإضافة إلى ضمان انسياب أو تدفق المعلومات في كافة المستويات الادارية للمنظمة ويمكن التعبير عنه بإدارة المعرفة في المنظمة ، والشكل (٣) يوضح كيفية استخدام مكونات نظم دعم القرار :




الية استخدام مكونات نظم دعم القرار

*المصدر: http://www.ak4t.com/2010/12*

**الشكل رقم (4) الية استخدام مكونات نظم دعم القرار**

وقد حدد Simon ثلاث خطوات لصناعة القرار هي (Turban, 2005) :

- الذكاء : يشمل الذكاء مسحاً للبيئة سواء كان على فترات أو بصورة مستمرة كما يشمل العديد من الأنشطة التي تستهدف تحديد المشاكل أو الفرص و تتضمن إيجاد المشكلة و تصنيف المشكلة وتجزئة المشكلة وملكية المشكلة وصياغة المشكلة.
- التصميم : في هذه المرحلة يتم تحديد البدائل وتقييمها للوصول إلى أفضل البدائل وأكثرها إمكانية في التطبيق ، وهنا يمكن إيجاد البدائل.
- الاختيار من بين الاختيارات والبدائل الممكنة يمكن اختيار وتنفيذ أفضل البدائل .

**٤. نظم معلومات المديرين التنفيذيين (Executive Information Systems):**

هي نظم معلومات محوسبة تملك تحليلات وقدرات خاصة تعمل على تلبية احتياجات الإدارة العليا من المعلومات الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات غير المهيكلة في المستوى الاستراتيجي، مما يمكنها من استشراف الفرص والتهديدات وتحليل قدرة المنظمة التنافسية التي تبنى عليها استراتيجية الإبداع (النجار، ٢٠٠٧).

وقد أشار إليها (Laudon،2012 ) بأنها مصممة لتوحيد ودمج(incorporate ) بيانات تخص أحداث وموضوعات خارجية، مثل قوانين جديدة للضرائب أو موضوعات تخص المنافسين، مع معلومات داخلية مستخلصة من نظم المعلومات الإدارية(MIS) ونظم دعم القرارات (DSS) بالاضافة الى توفير معلومات لمشاكل خاصة وتستخدم في المستوى الاستراتيجي في المنظمة لمساعدتهم في اتخاذ القرارات غير الروتينيه والتي تعتمد بشكل كبير على الحكم والتقييم وهي توظف برمجيات ورسومات متقدمة ( advanced graphics software) وتحتوي على أشكال و رسوم توضح القرار، وتقدم بيانات من مصادر عدة و بشكل مباشر إلى المدراء التنفيذيين، أو مجالس الإدارة في المنظمة، ومن ثم تصل إلى المدير التنفيذي من خلال واجهة حوار خاصة (Web interface). وهذا يعني أن نظم معلومات المديرين التنفيذين لها أثرفي تصميم الخدمات الجديدة وتحسينها ، وتعزيز الموقف التنافسي من خلال نوعية القرار التي ينتج عن هذا النظام المبني على معلومات من مصادر مختلفة في المنظمة و تقليل حالة عدم التأكد وبالتالي فإن تصميم عمليات جديدة أو خدمات ومنتجات هي بمفهومها عملية إبداعية وفرتها بيئة تدعم الإبداع من خلال مصادر معلومات تمكنها من استكشاف للفرص والتهديدات.

وتجدر الإشارة الى وجود انظمة معلومات تكون مشتركة في كافة المستويات التنظيمية، وتهدف إلى تحسين سير عمل الأنظمة الأخرى التابعة لكل مستوى تنظيمي وهي :

- **نظم العمل المعرفي** (KWS –Knowledge Work Systems):

أشار (Laudon،2012 ) إلى أنه نظام العمل المعرفي، وتكون مدخلاته ومخرجاته هي مدخلات النظام لكنه يختلف من حيث التصميم ونوع المعالجة نمذجة أو عمل نماذج (Modeling) ومخرجات النظام تصاميم (Designs)، رسومات (graphics). والمستخدمون لهذه النظم هم الموظفون الفنيون والمتخصصون.

- **نظم حوسبة (أتمتة) المكتب** (OAS – Office Automation Systems):

وقد ظهرت في السبعينات بهدف المساعدة على أداء الأعمال المكتبية ( Office Support Systems OSS)  وتعتبر برامج معالجة الكلمات أشهر النظم المساعدة في أداء الأعمال المكتبية، ويتضح من مفهوم هذه النظم أنها لا تساعد على اتخاذ القرارات ولكنها فقط تساعد على أداء بعض الأعمال المكتبية بصورة أسرع، مثل إعداد الجدول الزمني الخاص لمقابلة الموظفين المتقدمين للتعيين في وظيفة ما.

وقد أوضح (Laudon،2012 ) أنها تهدف إلى تحقيق هدف مكتب بلا ورق (Paperless Office) وإعادة تصميم إنسيابية العمل (flow Redesign of work) والتكامل في البرمجيات (Integrated software) وعمل تصاميم (Ergonomic design) تساعد النظم الأخرى في أداء بعض الأعمال في المستويات التنظيمية كافة.

وقد صنف (اليحيى،١٤٢٣ هـ) أنواع مختلفه لنظم المعلومات يمكن تصنيفها على النحو التالي:-

١. نظم معلومات المكاتب .
٢. نظم معالجة المعلومات و التقارير الإدارية و التي تشمل :
   - نظام معالجة المعاملات .
   - نظم التقارير الإدارية .
٣. نظم معلومات دعم الإدارة والتي تتضمن :
   - نظم دعم القرارات.
   - نظم المعلومات والقرارات الإدارية.
   - نظم دعم القرارات الفردية.
   - نظم دعم القرارات الجماعية.
   - نظم معلومات منفذي الإدارة العيا.
٤. نظم قواعد المعرفة والتي تشمل :
   - الذكاء الاصطناعي.
   - النظم الخبيرة.
٥. نظم المعلومات الوظيفية والتي تشتمل :
   - نظم معلومات السويق.
   - نظم معلومات التمويل.
   - نظم معلومات التصنيع.
   - نظم معلومات الموارد البشرية.

**مدى مساهمة نظم المعلومات بالبيئة الإبداعية :**

تقوم الموارد البشرية في نظم المعلومات بإعداد خطتها الإستراتيجية التي تمكنها من تنفيذ مهامها المختلفة في تقديم المعلومات المناسبة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى المنظمة؛ لتقديم منتجات وخدمات جديدة، وتصاميم جديدة، وعمليات أعمال جديدة أو دخول أسواق جديدة.

وقد أكد كثير من الباحثين على أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات ويتمثل ذلك في حل المشكلات، والقابلية للتغيير، وروح المجازفة، وسعة الاتصال، مما يحقق الجودة العالية التي يمكن أن تتضح معالمها في:

- تخفيض التكاليف المرتبطة باختيار البرمجيات غير المناسبة .
- تخفيض تكاليف التوجيه غير الصحيح لمستخدم النظام .
- تخفيض الصيانة الزائدة .
- تخفيض تكاليف المشكلات الناتجة عن قلة التدريب للعاملين .
- تخفيض التكاليف الناتجة عن الاختيار غير المناسب للأجهزة الحاسوبية .

حيث أن الاعتماد المتبادل بين نظم المعلومات والابداع يكون بقدر تفهم الجهاز الاداري في المنظمة وأهمية المعلومات التي تزودها نظم المعلومات وبذلك تصبح دورة المعلومات ذات صفة ديناميكية مستمره التي هي بدورها اعلى صفات البيئة الابداعية التي تؤدي بالضرورة إلى إنتاج معرفة جديدة تسهم في بناء الاقتصاد المعرفي على مستوى الدول والمنظمات العالمية (النوايسة، ٢٠٠٩).

من خلال ما سبق ترى الباحثة أن لنظم المعلومات دوراً هاما في نجاح المنظمات، إذ من خلالها يمكن للمنظمات تحقيق ميزة تنافسية عالية، لذا فإن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تسهم في تحقيق الميزة التنافسية على مستوى المنظمات بل إنها تمثل إبداعا جماعيا، كما أن الاستخدام الأمثل للمعلومات وتنفيذ القرارات غير الروتنية التي تحقق أهداف المنظمة وحل المشكلات هي بحد ذاتها إبداع فردي سواء أكان للمديرين التنفيذين و للموظفين في المستويات الدنيا من المنظمة، بالإضافة إلى المعلومات التي توفرها النظم و سعة الاتصال التي تخلق بيئة تشجع على الإبداع والابتكار على مستوى المنتجات الجديدة أو الخدمات أو الأفكار الفريدة التي ترفع من آداء المنظمة وإنتاجيتها؛ و بالتالي فإنها ستحقق التميز والتنافسية العالية.

**ثانيا : البيئة الإبداعية:**

منذ أواخر القرن الماضي بدأت تظهر ملامح جديدة للإبداع في الأداء والإنتاجية نتيجة لظهور ما يطلق عليه الميزة التنافسية التي تعتمد بالدرجة الاولى على قدرة المنظمة والعاملين فيها على التميز والابتكار والابداع والتجديد، مما يحتم ضرورة قيام إدارة هذه المنظمات بتطوير مفاهيمها وأساليبها الإدارية لتهيئة الظروف والبيئة الملائمة أمام العقول البشرية لكي تبدع وتجدد بشكل مستمر، من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم، وبيئة تفاعلية تساهم في ربط ونقل المعارف والخبرات المكتسبة، مما يساعد على تنمية المنظمة ككيان تفاعلي مبدع.

وتتمثل أهمية الإبداع الإداري في مساعدة المنظمة على العمل بصورة أفضل من خلال حسن التنسيق والرقابة الداخلية والتنظيم الهيكلي، كما يؤدي إلى تدفق الأفكار الإبداعية التي تمكن المنظمة من الاستمرار و مواصلة عملها ، و ايجاد الحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجهها بكفاءة و فاعلية ، وإحداث تغييرات إيجابية في بناء المنظمة و في عملياتها الادارية ، و يساعدها على التكييف و التفاعل مع كافة المتغيرات البيئية المحيطة بها ، و تحسين إنتاجيتها، و الارتقاء بمستوى أدائها و أداء العاملين لديها ،واقتراح افكار لوضع أنظمة و لوائح واجراءات وأساليب عمل جديدة و مبدعة و خلاقة، و تحسين جودة المنتجات و الخدمات التي تقدمها للجمهور المستفيد من الخدمة و زيادة مدخلاتها المالية. (Bellika،2004).

و يتفق علماء النفس على أن الإبداع عملية خلق أو ميلاد جديد لفكرة أو نتاج يتسم بالأصالة ، فبدون الأصالة لا يكون الإبداع ، ويمكن أن يكون الإبداع في تقديم الأفكار القديمة أو المألوفة في ارتباطات علائقية جديدة، ويتحقق ذلك عن طريق النظر إلى المألوف بطريقة غير مألوفة ، بحيث ينجم عن تلك النظرة فكرة يتم تحويلها إلى تصميم أو أنموذج قابل للتوظيف أو الاستعمال.

ويشار هنا إلى أن الفرد المبدع يواجه في حياته مواقف معينة ترتبط بمواضع اهتمامه أو احتياجاته ، فينغمس فيها ويتفاعل معها بأسلوبه الفريد ، ثم يستجيب لها بما يتفق مع ذاته ، فالبعد التقيمي والقيمي يكون ذاتيا من الفرد ذاته قبل أن تستبين قيمته للآخرين.

وقد تحددت التعريفات في حقل الإبداع ، ومنها تعريف جيلفورد إذ يرى أنه تنظيمات من عدد من القدرات العقلية البسيطة ، وتختلف هذه التنظيمات فيما بينها باختلاف مجال

الابتكار ويمكن التوصل مما سبق إلى أن الإبداع هو عملية خاصة بتوليد نتاج فريد جديد أو تقديم منتج قائم بتحولات وارتباطات غير معهودة (القداح، ٢٠١٠ ).

أما البيئة الإبداعية فهي البيئة التي ينمو فيها الفرد و يتطور سواء أكانت بيئة أسرية ، أو مدرسية ، أو بيئة عمل ، أو المجتمع بشكل عام .فالبيئة إما أن تكون محفزة للإبداع و داعمة بتأثير البيئة المحيطة له ، أو رافضة و معيقة له.

**السمات الشخصية للمبدع :** يتميز الأفراد المبتكرون بمجموعة من السمات الشخصية إضافة إلى الحد الأدنى من الذكاء اللازم لممارسة نشاطاتهم الطبيعية، ومن تلك السمات :

- الثقة بالنفس والاعتزاز بالذات والميل إلى المغامرة وحب الاستطلاع.
- الميل نحو التفكير التأملي الجمالي والنزعة الانتقائية.
- النظرة الشمولية والتركيز على العناصر المؤثرة في تشكيل الموقف دون الإمعان في التفاصيل ويرى جيلفورد (Guilford،1989) أن الأشخاص الذين يميلون إلى التدقيق في التفاصيل وحب النظام لا يتمتعون بقدرات ابتكارية عالية .
- القدرة على تحديد المشكلات وتحليلها واقتراح بدائل لحلها.
- الذكاء الاجتماعي والمرونة والقدرة على إقامة الصداقات مع الآخرين.
- الرغبة في الحصول على قدر وفير من المعلومات التي تنتجها لهم البيئة ومثيراتها المتنوعة، ويرى كلارك أن المبتكرين يتميزون بالانفتاح على الخبرة الجديدة وقبول المتناقضات وإدراكها، والميل نحو الفكاهة والمرح، فالفكاهة نشاط يهدف إلى التحرر من الواقع وتخفيف جموده وصلابته (عبد الجواد،٢٠٠٠).

مواصفات البيئة التعلمية الملائمة للإبداع (حريم،٢٠٠٤):

كي تحقق المؤسسة رسالتها في تنمية التفكير الإبداعي لدى الأفراد ، لابد من توافر جملة من المواصفات اللازمة لتوجيه المتعلم نحو الإبداع منها :

- تهيئة المواد والأدوات والأجهزة اللازمة لعمليات التفكير.
- قبول وتعزيز كل ما يبديه الأفراد من أفكار وأراء ومقترحات بأسلوب يحقق للفرد الثقة بنفسه وقدراته.
- أن يسود النمط التفكيري الراقي أسلوب الأداء الإداري والفني في المؤسسة كي يقتدي الأفراد به إدراكا وسلوكا.
- أن يلم الأفراد باستراتيجيات التفكير الإبداعي ويقومون بإنتاج نشاطات عملية تطبيقية باستخدام تلك الاستراتيجيات.
- الترويج الإعلامي لأعمال الطلبة الإبداعية تعزيزا لهم وتحقيقا لذواتهم.

وبذا يمكن أن يسود هذا النمط الأدائي القائم على توظيف الطاقات التفكيرية لدى الأفراد بما يحقق لهم نماذج إنتاجية فاعلة تنطلق من أسر التقليد والمحاكاة إلى الإبداع والإنتاج والإضافة الجديدة في بوتقة الإسهامات الراقية للحضارة الإنسانية.

## التكنولوجيا والإبداع :

ليس من شك في أننا نعيش عصرا مذهلا بإنجازاته التقنية التي قدمت خدمات معلوماتية جليلة، ونتخطى بها حدود الزمان والمكان بأقل جهد وكلفة ، فبلمسة زر خفيفة

يمكن لنا الحصول على كم هائل من المعلومات التي تحتاج إلى جهود مضنية لولا نعمة التقنية التي أبدعها الإنسان وصارت أهم سمات القرن الحادي والعشرين.

ولكن كيف لنا توظيف التقنية في انبلاج القدرات الإبداعية لدى الأفراد ، علينا أن نؤمن أولا بأن الإبداع العقلي ليس مرهونا بمدى إدماننا على استخدام التقنية بل بالانطلاق من المبادىء الآتية (القداح،٢٠٠٨):

١ – اعتبار ما تقدمه لنا التقنية لا يتجاوز مادة أولية من المعلومات التي يجب أن نخضعها لعقولنا كي نولد منها معارف جديدة بعد مرورها بعمليات عقلية متنوعة يقوم الجهاز الإنساني الفريد ( الدماغ ) بالتعامل معها.

٢ – السيطرة والتحكم بالأجهزة التقنية بغرض جعلها أداة لإبداع واستنتاج معلومات جديدة، فمع أن علاقة المبدع بالتكنولوجيا كانت تبدو تشاؤمية، إذ أن ثقافة المعلومات قد صارت مفتوحة للعامة ولا تحتاج إلى فئة متفردة فقط لتناولها إلا أن النظرة المتفحصة أبقت للمبدع تفرده وتميزه عن غيره حتى في هذا الحقل، إذ ينظر إلى العملية الابتكارية نظرة تكاملية من قدرات ثلاث هي ملكة الحدس والقدرة على معالجة المعلومات، ثم القدرة على حل المشكلات، فالأمر لا يتوقف عند حدود الوصول إلى المعلومة ، بل يتجاوز ذلك إلى الحصول على المعلومة اللازمة ومعالجتها تحليلا وتصنيفا وتقويما ثم توظيفها في إطار حل المشكلة بصورة تكفل الإنتاجية العالية وبأقل وقت وجهد وكلفة.

٣ – اعتبار جهاز الحاسوب متعلما لا معلما ، يقوم الإنسان ببرمجته بإجراءات بسيطة ، ثم يقوم هذا الجهاز بدوره الفعال في حل المشكلة وابتكار أشياء جديدة ويمثل الحاسوب أداة تجريبية رائعة للأفراد ووسيلة طبيعية لتنمية عادات التفكير المجرد ، لأنه يجسد المفاهيم المجردة و يعمل على تنمية التفكير المنطلق ، إذ يتعامل مع عدة بدائل محتملة في الوقت ذاته ، ليختار الدماغ الإنساني واحدة منها.

ولعل الحصيلة القيمة التي تتحقق من وراء ذلك كله هو الوصول إلى أفراد قادرين على إنتاج المعرفة الجديدة التي تتنامى بصورة تدريجية لتصب في مدخرات الأمم وآثارها الخالدة ، بل وتحدد ملامح منظومة قيم لا تتسم بالركود ، وهنا يكمن الإبداع الذي يشكل المدخل الحقيقي للتطوير والتجديد والتغيير.

ويتداخل موضوع البيئة الإبداعية مع الإبداع الإداري إلى حد ما؛ فالإبداع الإداري هو الإتيان الإداري الجديد ولأن الإدارة نشاط واع وهادف فإن هذا الجديد يوجه نحو تحقيق الاستجابة الأفضل والخدمات الأفضل في المنظمات لزبائنها، وتجويد الأداء بشكل جذري أو تدريجي كما في مفاهيم خدمة المجتمع والتحسين المستمر، وتحسين طرق العمل وعلاقات العمل في المنظمة ذاتها أو مع بيئتها الخارجية فهو الاستخدام الأول أو الجديد لإحدى الأفكار من قبل واحدة من المنظمات التي تنتمي لمجموعة المنظمات ذات الأهداف المتشابهة ، وهو الاستخدام الناجح لعمليات ، أو البرامج ، أو منتجات تظهر نتيجة لقرارات داخل المنظمة (العميان،٢٠٠٢).

ولذا فإن البيئة الإبداعية هي البيئة التي تتوافر فيها المفاهيم الجديدة القابلة للتحول إلى سياسات و تنظيمات و طرق جديدة تساهم في تطوير الأداء في المنظمات و التي توفر مناخ و ظروف العمل المناسبة لدعم الطاقات الإبداعية لمنسوبيها وتعزيز ثقافة الإبداع و

الابتكار داخل المنظمة. إذ أن الإبداع لا يحدث بصورة عشوائية و إنما يعزز من خلال عوامل ذات علاقة بالبيئة الداخلية و الخارجية للفرد .

وتتسم ثقافة البيئة الإبداعية بالميل إلى تأكيد روح المبادرة و أسبقية الأفراد على القواعد و الإجراءات المحددة ، مع رؤية مفتوحة لتقبل أي فكرة جديدة دون اعتراضات تحبط من روحهم المعنوية و أفكارهم الجديدة .ولكي تستطيع المنظمات تحقيق ذلك لا بد من تقليص قواعد العمل الجاهزة و الروتينية . إن الإبداع عملية تتأثر بظروف بيئية و اجتماعية و اقتصادية وحتى ديموغرافية وتتطلب مناخا تنظيميا مفتوحا قائما على الاتصال الشبكي والرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي يحفز الأفراد على الإبداع. وعلى النقيض من ذلك فإن المناخات المغلقة والإدارة التسلطية، والآداء الروتيني يقتل الأفكار الجديدة ويرى بعض العلماء أن الإبداع يموت قبل ولادته أو قبل وصوله إلى التحقيق ، ومن البديهي القول بأن "البيئة الإبداعية" تنبت الإبداع،وان المنظمة المبدعة يجب أن تدرك العوامل اللازمة لإيجاد بيئة إبداعية في العمل (سويدان والعدلوني،٢٠٠٢).

ويرتبط بعملية الإبداع مفهوم نظم الإبداع (Innovation Systems) الذي يشير إلى تنمية مفهوم التفكير والتطوير للمنتجات والخدمات واستثمار المنظمة للمورد البشري المتخصص الذي يحقق بدوره أهداف المنظمة في الجانبين الكمي والنوعي (الصرايرة،٢٠٠٣).

وقد أشار (ventral,2003) إلى مفهوم نظم الإبداع على أنها إدارة عمليات الإبداع واستثمار الإدارة في تنمية مفهوم التفكير، وتطوير المنتجات أو الخدمات أو الأفكار الجديدة من خلال أدوات، وممارسات العمل، واختصاصات الموظفين العاملين التي تشكل نظام

الابتكار; ويشير استخدام المنظمات نظم الإبداع والابتكار إلى وصول المنظمة إلى مرحلة النضج، فهناك علاقة ترابطية مباشرة بين الابتكار ومستوى النضج في أداء المنظمة.

إن المدير المبدع يعي ويقدر العوامل اللازمة لإيجاد بيئة إبداعية في العمل، فبالإضافة إلى كونه يتمتع بصفات الشخص المبدع فهو يقوم باتباع أسلوب إداري يعكس ويترجم هذه الصفات في عمله، وهذا الأسلوب عادة ما يقوم على عدة سمات منها (Degraff,2002):

- القدرة على تبني مشاريع جديدة والحماس لذلك .
- القبول بمبدأ المجازفة لتجريب أفكار جديدة مصدرها العاملون في المنظمة .
- الثقة بقدرة العاملين على الإبداع إذا ما أعطوا الفرصة والدعم والتشجيع .
- تفهم عملية الإبداع والقدرة على مساعدة العاملين على تخطي العقبات التي تقف حجر عثرة في أدائهم .
- القدرة على تقدير حاجات العاملين والعمل على تلبيتهما .
- احترام الفروق الفردية والقيم الشخصية للعاملين .
- المعرفة والكفاءة في العمل .
- القدرة على الهام الآخرين وجعلهم يثقون بأنفسهم، وتقديم الدعم المعنوي لهم والثناء عليهم اذا أدوا عملا مميزا .
- اللباقة والصبر والقدرة على وصف السلوك بدلا من تقييمه .
- الإيمان بأهمية الحوافز المادية والمعنوية للعمل الجيد .
- القدرة على بناء احترام النفس والتقدير الشخصي لدى الآخرين .

أما المنظمات الناجحة – من أجل ضمان بقائها واستمرارها قوية ومؤثرة– يجب أن لا تقف عند حد الكفاية، بمعنى أن تؤدي وظيفتها الملقاة على عاتقها بأمانة وإخلاص إضافة الى ذلك يجب أن تكون منظمة خلاقة مبدعة، وأن يصبح الابداع والتجديد من السمات المميزة لأدائها وعملها . فالبيئة الابداعية هي احدى الضرورات الاساسية في إدارة الاعمال والمنظمات لمواكبة التسارع المعرفي والتغيرات المتجددة في الحاجات والطموحات المؤسسية.

**المؤشرات الدالة على البيئة الإبداعية الوظيفية:**

**١– الأداء الوظيفي :** لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما وادحا ولعل ذلك يرجع الى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم ، فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العمليات الانتاجية التي يتم فيها انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا ، و التعرف على أوجه القصور و نقاط الضعف ، و الانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور ، و تجنب الانحراف في الانتاج مستقبلا..وقد اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة و فاعلية المنظمات في تحقيق أهدافها و الوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى و أهداف و قيم جوهرية ،و من هنا زادت الاهتمامات و الأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية و تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها و كفاءتهم (النجار،٢٠١٠) .

ويلاحظ أن هناك العديد من مستويات الأداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل ، و منها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية ، ومنها ما يكون على المستوى الفردي للموظف .

و تتمثل عناصره في المعرفة بمتطلبات العمل، وكمية العمل المنجز، ونوعية العمل، والمثابرة و الوثوق . ويتحدد مستوى الأداء بجملة من العوامل الداخلية و الخارجية و من أهمها:

– العوامل الفنية : و تشمل التقدم التكنولوجي ، والمواد الخام، والهيكل التنظيمي، وأساليب العمل .

– العوامل الإنسانية : و تشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل و تتضمن المعرفة و التعليم و الخبرة، بالإضافة إلى التدريب و المهارة و القدرة الشخصية ، كما تشمل الرغبة في العمل و التي تحدد من خلال ظروف العمل المادية و الاجتماعية و حاجات و رغبات الأفراد .

ومن المؤشرات الدالة على الأداء الوظيفي (الشوابكة،٢٠٠٨):

–الانتاجية ومعدلات غياب الموظفين عن العمل ومدى انجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان و سرعة.

– القدرة على الإبداع والابتكار.

– درجة الانضباط و احترام النظام و أسلوب التعامل مع الموظفين .

––مستوى التعاون مع فريق العمل و المرونة و القدرة على انجاز القرارات .

وقد ربط (الدويلة،٢٠٠٧) جودة الأداء الوظيفي بالفاعلية والكفاءة فالفاعلية تعني الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب و على أكمل صورة و بأسلوب جيد ، ووفقا لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا الى الأهداف المخططة مسبقا ،أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف

المطلوبة منه في حين أن الكفاءة تعني قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت و الجهد و المال .

**١-٢ تقييم الأداء الوظيفي :**

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي للمنظمة من السياسات والبرامج الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية فعن طريق هذه العملية تتمكن من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين أو برامج وسياسات وتدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية مما ينعكس على صورتها القانونية والاجتماعية والأخلاقية (الربابعة،٢٠٠٣).

وعلى مستوى الموظفين انفسهم تعد عملية التقييم و سيلة يتعرف من خلالها الموظف على نقاط القوة والضعف في أدائه وخاصة عند اعلان الموظف عن نتائج التقييم من طرف المنظمة، ندها يقوم بتطوير نقاط الضعف والقوة ومعالجة نقاط الضعف مما يؤدي الى تحسين أدائه.

ويعرفه (Gautam,2001) بأنه عملية تقدير جهود العاملين بشكل عادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون و ينتجون ، و ذلك بالاستناد الى معايير (عناصر و معدلات الأداء) تتم على أساس مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل بحيث تتمثل العناصر الصفات و المميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد و الذي يجب أن يتحلى بها أثناء عمله، ليتمكن من أدائه بنجاح و كفاءة كالاخلاص و التفاني في العمل، والأمانة، والتعاون، أما معدلات الأداء فتعد ميزانا يمكن بواسطته للمقوم أن يزن إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل ،من حيث الجودة و الكمية خلال فترة زمنية محددة ، و يتم هذا من خلال

مقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد للتوصل إلى تحديد مستوى انتاجه الحقيقي، وبالتالي يمكن القول أن الأداء الوظيفي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أدائه ، و تنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيد أم لا، ويشمل ذلك قدرة الفرد على تنفيذ الأعمال المسندة إليه.

وتتمثل أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي :

– يزود متخذي القرار في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين و هل هو أداء مرضٍ أو ير ذلك .

– يسهم في اقتراح المكافآت و الحوافز المالية المناسبة للعاملين ، ففي ضوء المعلومات التي يتم تحصيلها يمكن زيادة الرواتب او تخفيضها للعاملين ، و يمكن اقتراح نظام حوافز لهم .

– تساعد المسئولين في المنظمة على الحكم في مدى إسهام العاملين لتحقيق أهداف المنظمة وإنجازها.

– يشكل أداة لتقويم ضعف العاملين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم ، و قد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المنظمة أو خارجها.

– وسيلة تغذية عكسية فهي تبين المطلوب من العاملين وفق معايير أداء معينة .

– يفيد في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توافر موارد بشرية معينة بمؤهلات محددة و اقتراح إحلال موارد بشرية أخرى محلها .

– يكشف عن قدرات العاملين و اقتراح لإمكانية ترقيتهم و تولي مناصب قيادية أعلى .

– أداة اتصال بين العاملين من جهة و بين رؤسائهم من جهة أخرى وقد تساعد في تحسين أو إساءة الفهم المشترك بين الطرفين .

– يزود مسئولي إدارة الموارد البشرية بمؤشرات تنبؤ لعمليات الاختيار و التعيين في المنظمة.

خطوات تقييم الأداء الوظيفي و تتمثل فيما يلي (الخيري،٢٠٠٨):

– وضع معايير الأداء .

– إبلاغ العاملين بالمعايير .

– قياس الأداء الفعلي .

– مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعة .

– مناقشة النتائج مع الموظف .

– استمرارية العملية .

**١–٣ العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين :**

أصبحت نظم المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في نتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن اسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

ويمكن بلورة العلاقة القائمة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي :

١- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليها، من إنجاز الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة متناهية و تكلفة قليلة .

٢- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استثمار هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة ،مما أسهم في رفع كفاءة و فعالية الإدارة العليا .

٣- التأثير الإيجابي على الجانب المعنوي لدى العاملين وزيادة و لائهم و انتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .

٤- زيادة الاهتمام بالبحث و التطوير و التدريب، الذي يسهم في بناء و تنمية القدرات الفردية لتحقيق الميزة التنافسية.

٥- زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار و ذلك من خلال تحسين عمليات التعلم و نقل المعرفة، و استخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية ، و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات و زيادة جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة و خارجها وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات و الدوائر الإدارية لانجاز أهداف المنظمة.

٦- زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل كلفة ممكنة و ذلك من خلال أتمته عملياتها و أنشطتها اعتمادا على تطبيقات

الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات .

٧- زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات (Delone,2002).

**ملامح عامة للبيئة الإبداعية** : يمكن التعرف على البيئة الإبداعية في المنظمة من خلال مجموعة من المتغيرات الدالة عليها، ومن أهمها :

**أ – الرضا الوظيفي:**

للرضا الوظيفي أهميته الكبرى بالنسبة للأفراد وكذلك المجتمعات، وذلك لأن رضا الفرد عن عمله هو العامل الأساسي لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي من جهة، وتحقيقها للإنجاز النوعي المبدع من جهة أخرى.

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الاجماع على تعريف موحد أمرًا في غاية الصعوبة نظرًا لاختلاف نظرة واتجاهات الباحثين الذين تعرضوا لهذا الموضوع ، إضافة إلى اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون؛ فقد عرفه لوك (Locke(١٩٧٦ أنه " الحالة النفسية الناتجة عن العلاقة بين ما يريده الفرد من وظيفة معينة وبين ما تقدمه هذه الوظيفة له فعلا" .

ويعرف (العديلي 1984) "بأنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة أو السعادة المتحققة من العمل الذي يؤديه الإنسان وهذا الشعور ينبع من عدة أشياء منها طبيعة االعمل ومسؤولياته والظروف المحيطة به كالإضاءة وبيئة العمل كالعلاقات وأنظمة العمل والمميزات

المادية والإشراف ، والمؤثرات البيئية المحيطة والموظف نفسه وصفاته الشخصية وخبراته وعمره ومستواه التعليمي والثقافي والاقتصادي والاجتماعي.

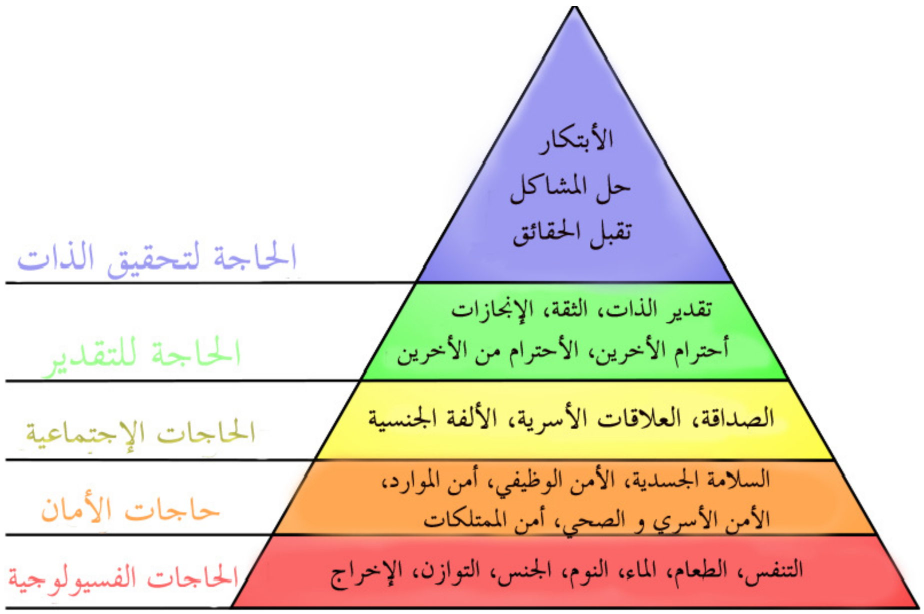
وترى الباحثة من خلال عرض هذه التعريفات المتعددة سواء القديم منها أو الحديث أن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الانتاجية، وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية من هذه المنظمة أو المنظمة التي يعمل بها.

**ب –النظريات المفسرة للرضا الوظيفي (Job Satisfaction Theories) :**

تعددت النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ومن أشهرها نظرية ماسلو للحاجات التي ترى بأنإشباع الحاجات بصورة تراكمية يقود إلى الإنجاز وتقدير الذات ومن ثم تحقيقها.

وتركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية حسب ترتيبها في سلم هرمي مقسم إلى خمس فئات هي :الحاجات الفسيولوجية أو الوظيفية : وهي الحاجات الأساسية التي تساعد في بقاء الفرد واستمراريته كالحاجة إلى الجوع والعطش والمأوى والجنس أي بقاء النوع وغيرها.

ويمثل الشكل (٥) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو:




الشكل رقم (٥) هرم ماسلو في تدرج الحاجات

وترى الباحثة أن تحقيق الذات يأتي من شعور الفرد بتميزه وتفرده بصفات وإنجازات تفوق فيها على غيره وهذا لون من الإبداع.

أما نظرية العاملين لهيرزبرج (Herzberg ) فترى أن الرضا الوظيفي يعود إلى عاملين هما الدافعية الداخلية لدى الفرد والعوامل الخارجية التي تتعلق في بيئة العمل من سياسة وأنظمة وعلاقة بين الزملاء والرؤساء، وظروف العمل والمكافأة الوظيفية والأمن الوظيفي.

وترى الباحثة أن هذا المؤشر الإيجابي في الأداء المؤسسي هو عبارة عن حصيلة تفاعل الفرد بخصائصه وقدراته واحتياجاته ومواضع اهتمامه مع خصائص بيئة العمل ومدى ملاءمتها لخصائص الفرد مما يدفعه نحو التميز والإنجاز الرفيع، ومن ثم الانطلاق نحو الإبداع في مجال عمله.

ويرى كل من عبد الهادي والعزة (١٩٩٩) أن هناك مجموعتين من العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وهي:

-العوامل الوظيفية للعمل نفسه وهذه لها علاقة بتحقيق الذات لدى الفرد، وتشمل العناصر التالية : الرغبة في الحصول على المسؤولية ، والقيام بالأعمال التي تضفي على العاملين أهمية في عملهم، وأن يتلقى العاملون التقدير على جهودهم سواء داخل المنظمة أو خارجها، وتوفير فرص الترقي في العمل، والمهارات التي توفرت للعامل نتيجة خبرته في العمل، فكلما زادت هذه المهارة زاد الرضا عن العمل ، والحالة النفسية أو المزاجية ، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل.

-العوامل الخارجية وتشمل : الأجر ، وقدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية ،وعلاقات إنسانية ، والشعور بالأمن والاستقرار في العمل ، ونوع العمل وشروطه وإجراءاته وعدالة المنظمة وسياستها وتوعية الرؤساء المسئولين عن العاملين ومدى تأثير العمل على الحياة العائلية بصورة عامة.

ترى الباحثة أن الرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام للفرد الذي يمد بالطاقة اللازمة التي تمكنه من أداء عمله والاستمرار فيه ، بل وتطويره والإبداع فيه حيث يسهم في بعث الطمأنينة في قلبه وبه تسمو روحه ويصفو فكره فيلتهب حماسه ويركز في عمله فينتج ويبدع.

و يتضح مما سبق أن الرضا الوظيفي قد أصبح من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات المتقدمة أهدافها في تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين لديها ، وتنمية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهد ، فمن خلال تحقيق الرضا الوظيفي يصبح بإمكان المنظمة أن تحتفظ بقوة عمل مستقرة وطموحات عالية راغبة في أداء العمل، فقد تبين من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع أن الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالبًا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد. فيعتبر الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين وينعكس إيجابيًا على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.

**٢ الإنجاز (Achievement ):**

يمثل الأنجاز المؤسسي ببعديه الكمي و النوعي مؤشرا واضحا على نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها كما أنه الدافع الرئيسي نحو استراتيجيات التطوير ومفاتيح الإبداع على مستوى الأفراد والمؤسسات، لكن ذلك يتوقف إلى حد بعيد على دافعية الإنجاز التي تمثل أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، حيث يعد الدافع للإنجاز عاملا مهمًا في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه ، وفي إدراكه للموقف وفهم سلوك الفرد وتفسيره وسلوك المحيطين به ، كما يعتبر الدافع للإنجاز مكونًا أساسيًا في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته ،وتوكيدها ، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه، ومما يحقق من أهداف ،

ومما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ، ومستويات أعظم لوجوده الإنساني . (الفهداوي،٢٠٠٢).

وقد توالت جهود كثيرة من العلماء في البحث عن موضوع الدافعية ، وأثمر ذلك عن العديد من التعريفات والمفاهيم المتعلقة بها؛ فقد عرفها يونج (Young، 2013) أنها عملية استثارة وتحريك السلوك أو العمل وتعيد النشاط إلى التقدم وتنظيم النشاط."

ويعرفها ماسلو Maslow أنها "خاصية ثابتة ، ومستمرة ، ومتغيرة ، ومركبة ، وعامة تمارس تأثيرًا في كل أحوال الكائن الحي ". (الفهداوي ، ٢٠٠٢)

ومن الصفات والخصائص اللازمة للفرد أن تكون لديه دافعية للإنجاز للارتقاء بخدمات العمل لديه والسمو بأدائه إلى أعلى المستويات . حيث يعد موضوع دافعية الإنجاز من أهم الموضوعات التي حازت على اهتمام علماء النفس والتربية.

وقد أشار (Mcclelland,1998 ) إلى الدور الذي يقوم به الدافع للإنجاز في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة ، فالنمو الاقتصادي في أي مجتمع هو محصلة الدافع للإنجاز لدى أفراد هذا المجتمع ويرتبط ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي بارتفاع وانخفاض مستوى الدافعية للإنجاز.

**مفاهيم وعلاقات :**

يرتبط مفهوم الدافعية بعدد من المفاهيم التي تترك تأثيرات حاسمة في درجة الدافعية لدى الفرد ومنها (حريم، ٢٠٠٤):

**١ –مفهوم الحاجة :**

الأصل في الحاجة أنها " حالة من النقص أو العوز والافتقار تقترن بنوع من التوتر والقلق لا يلبث أن يزول متى قضيت الحاجة وزال النقص ، سواء كان هذا النقص ماديًا أو معنويًا ، داخليًا أو خارجيًا."

وبناءً على ذلك فإن الحاجة هي نقطة البداية لإثارة دافعية الكائن الحي والتي تحفز طاقته وتدفعه في الاتجاه الذي يحقق إشباعها.

**٢ –مفهوم الحافز:**

يشير هذا المفهوم إلى أن الحافز يشير إلى " العمليات الداخلية الدافعة التي تصحب بعض المعالجات الخاصة بمنبه معين وتؤدي بالتالي إلى إصدار السلوك .ويرادف البعض بين مفهوم الدافع ومفهوم الحافز على أساس أن كل منهما يعبر عن حالة التوتر العامة نتيجة لشعور الكائن الحي بحاجة معينة ، وفي مقابل ذلك فإن هناك من يميز بين هذين المفهومين على أساس أن مفهوم الحافز أقل عمومية من مفهوم الدافع حيث يستخدم مفهوم الدوافع للتعبير عن الحاجات البيولوجية والاجتماعية في حين يقتصر مفهوم الحافز للتعبير عن الحاجات البيولوجية فقط . (الفهداوي ، ٢٠٠٢)

**٣ –مفهوم الباعث:**

يستدل بهذ المفهوم على محفزات البيئة الخارجية المساعدة على تنشيط دافعية الأفراد، وتقف الجوائز والمكافآت المالية والترقية كأمثلة لهذه البواعث ، فيعد النجاح والشهرة مثلا من بواعث الدافع للإنجاز. وفي ضوء ذلك فإن الحاجة تنشأ لدى الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين ويترتب على ذلك أن ينشأ الدافع الذي يعبئ طاقة الكائن الحي ويوجه سلوكه من أجل الوصول إلى الباعث .

**ج –مفهوم دافعية الإنجاز:**

هو الرغبة في القيام بعمل جيد، والنجاح في ذلك العمل. وهذه الرغبة – كما يصفها مكليلاند أحد كبار المشتغلين في هذا الميدان– تتميز بالطموح، والاستمتاع في مواقف المنافسة، والرغبة الجامحة للعمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلّها، وتفضيل المهمات التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تنطوي إلا على مجازفة قليلة، أو مجازفة كبيرة جداً (قطامي وعدس، ٢٠٠٢).

ويمكن للباحثة أن تستنتج مما سبق أهمية بيئة العمل في إثارة الدافعية لدى الأفراد وتحقيقهم للإنجازات المتفردة، ويتضح ذلك في :

–التأكيد على أهمية البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد من حيث توفيرها للفرص التي يستطيع الفرد من خلالها إشباع هذه الحاجة . فسبل إشباع الحاجة إلى الإنجاز تتحدد على حسب نوعية الميل أو الاهتمام.

–التأكيد على أن للبيئة الاجتماعية دورًا فعالا في استثارة الحاجة للإنجاز فهو يؤكد على الدافعية المستثارة وأن الفرد لابد أن يستثار في وجود الآخرين ليتفوق.

وقد أوضح (Mcclelland,1998 ) أن النمو الاقتصادي للأمم يرتبط بالحاجة للإنجاز ارتباطًا قويًا ، كما ثبت من الدراسات التي أجراها على عدة بلدان مختلفة أن ٧٨ % من تلك البلدان التي يمت الحاجة للإنجاز فيها بأنها مرتفعة أنجزت أفضل ما يتوقع من الناحية الاقتصادية.

أشار( الفهداوي، ٢٠٠٢ ) إلى أن هناك نوعين من الدافعية في الإنجاز وهما :

– دافعية الإنجاز الذاتية :وهي تتضمن تطبيق المعايير الداخلية أو الشخصية في

مواقف الإنجاز.

– دافعية الإنجاز الاجتماعية : وتتضمن تطبيق معايير التفوق الذي يعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف، أي مقارنة أداء الفرد بالآخرين، ويرتبط ذلك بالثقافة المنظمية السائدة. حيث أن هذه الثقافة بنظمها وأعرافها وتقاليدها ومؤسساتها هي التي تشكل سلوك الفرد بما يتناسب مع طبيعتها السائدة ، فالثقافة التي تساعد على الإنجاز تحث على الالتزام بالأنظمة ودقة العمل واحترام الزمن ووفرة الإنتاج وتوفير الخدمات المطورة ، أما الثقافة الأخرى التي لا تدعو إلى الإنجاز فينتشر فيها الفوضى وعدم احترام الزمن والشحة في الإنتاج والهدر في الموارد وتدهور الخدمات وعدم مجاراة التطور.

**٣- الروح المعنوية :**

تعتبر الروح المعنوية في الحقيقة هي الصورة الكلية لنوعية العلاقات الإنسانية السائدة في جو العمل ، لذلك فإن الروح لا يمكن إيجادها عن طريق الأوامر أو التعليمات أو العقوبات أو رغما عن إدارة العاملين .

لذلك يمكننا الحكم على درجة الروح المعنوية في إدارة ما بين صورة العلاقات الإنسانية السائدة في جوها ، لأنها نتيجة لهذه العلاقات أكثر من أن تكون سببا لها، فسوء العلاقات الإنسانية يكون مسئولا عن تدهور الروح المعنوية .

وتتضح الروح المعنوية بأنها ذات مدلول معنوي غير ملموس ، و لكن يمكن أن يعبر عنها من خلال مجموعة من المظاهر التي تدل عليها منها(Supaporn، 2003 ):

١- الأرقام القياسية للكفاية الإنتاجية : و يقصد بها متوسط الأنتاج لفترة زمنية معينة و مقارنتها بالإنتاج الفعلي فإذا كان الإنتاج ثابتا عند حد معقول وفق النسب المقررة و تكاليفة تتعادل مع مبيعاته ، مع تحقيق شرط الربح مع قلة العادم لدى العاملين . أما إذا زادت التكاليف و هبط مستوى الأداء ، كان ذلك دليلا على انخاض الروح المعنوية في المنظمة . أما بالنسبة للخدمات فإن ارتفاع مستوى الخدمة مؤشر من المؤشرات الهامة لارتفاع المعنوية في المنظمة .

٢- الشكاوى و التظلمات : تمثل كثرة عدد الشكاوي في المنظمة مظهرا من مظاهر التذمر و انخفاض الروح المعنوية بها ، و قد يكون بعضها حقيقيا ،و لكن على الإدارة الواعية واجب الإسراع في بحثها بواسطة المتخصصين للكشف عن حقيقتها و معالجة أسبابها حتى تعود الروح المعنوية إلى مجراها السابق في الإرتفاع . و ليس من الضروري أن قلة الشكاوى تكون مظهرا من مظاهر ارتفاع الروح المعنوية فمن الممكن أن يصاب الأفراد بإحباط شديد نتيجة عدم الانصات لشكواهم فيصبحوا سلبيين .

٣- دوران العمل : يدل زيادة معدل خروج العمال من القوى العاملة بالنسبة إلى معدل انضمامهم على أن معنوياتهم منخفضة ، حتى في داخل القسم الواحد ، إذا لوحظ أن معدل طلب العاملين بهذه الأقسام مرتفعة كانت مظهرا من مظاهر انخفاض معنوياتهم . و ثبات القوى العاملة في المنظمة ليس بالحتمية دليلا عى ارتفاع معنويات الأفراد ، فمن الممكن أن فرص العمل المتاحة للعاملين خارج منظماتهم محدودة ، فمن الممكن أن فرص العمل المتاحة للعاملين خارج منظماتهم محدودة ، ومن هذا تقلل من خروج القوى العاملة و تظهر كأنها ثابتة .

العوامل التي تساعد على رفع الروح المعنوية :

تتأثر الروح المعنوية لدى الموظف بعدد من العوامل منها (حلوه،٢٠٠٧):

١- توفر الكفاءة في إشراف الرئيس : وهي من الأمور المهمة، ويشمل القدرة الفنية و الأسلوب الإنساني الذي يتبعه في إدارة أفراده .فمن الحاجات الأساسية التي تدفع المرؤسين للعمل بحماس شعوره بأنه ينمو في هذا العمل و تزيد خبراته فيه، فتوجيه رئيسه له و تزويده بتجاربه هما نوع من التدريب ، كما أن على الرئيس أن يبدي تقديره للمرؤوس و يعبر عن فكرته الجيدة عنه بكل أساليب التشجيع متى كان المرؤوس يستحق ذلك ، فإن حاجة المرؤوس للتقدير هي حاجة نفسية أساسية للفرد .

٢- توفير الأمن للمرؤوسين : إن الأمن من الحاجات النفسية الأساسية للفرد وعدم إشباعها يؤدي الى شعوره بالإحباط و انخفاض معنوياته . ومن مظاهر الامن للموظف هو حصوله على مستحقاته المالية و ترقياته وفق أسس من العدالة و النزاهة و عدم تدخل الأهواء الشخصية .

٣-الثقة في كفاءة المنظمة و أهدافها :

إن حسن سمعة المنظمة التي يعمل فيها الموظف و كفاءتها الممتازة وجودة الإدارة بها لهي من الأمور التي يعتزبها الموظف و تكون موضع فخر و اعتزاز لديه فيتشكل لديه روح معنوية عالية و يحقق نجاحا و انجازا عاليين .

٤- التوافق بين الفرد وزملائه : من العوامل التي تزيد من ارتفاع روح الفرد المعنوية شعوره بأنه مقبول من زملائه الذين يعمل معهم و أنه قد نجح في تكوين علاقات إيجابية وصدقات ودية بينه و بينه ، فإن مثل هذه العلاقات تجعل جو العمل أمانة متصلا ومستحبا ،فيقبل على العمل بروح عالية و همة كبيرة ، و الادارة يمكنها أن

تلعب دورا كبيرا في خلق هذا الجو و ذلك بالعمل الدائم على نشر الروح الاجتماعية.

وبعد فإن توافر العناصر الثلاثة السابقة يسهم في خلق بيئة إبداعية فاعلة، تدفع الفرد إلى إتخاذ الخطوات اللازمة في تنفيذ الهمات الموكولة إليه وإنجازها بالصورة المثلى. كما أن همّ المنظمة ونجاحها سيشغل حيزا من تفكيره، فيسعى بصورة دؤوبة إلى أفكار تطويرية وتجديدية ترفع من سوية المنظمة وتقدمها لأنها صارت عاملا رئيسيا في حياته؛ بل إنها جزء هام من شخصيته المهنية ، وطموحاته الذاتية.

وبناء عليه فإن الأفكار الإبداعية ما هي إلا ثمرة لانشغال الدماغ بتركيبة الواقع ، وتحليل لمكوناته ، وتشخيص لمواطن قوته ونقاط ضعفه ، وإعادة لترتيب عناصره وعلاقاته بصورة تغير المألوف ارتباطا بمتغيرات مستجدة ، وتحديات مستقبلية من جهة ، وتلبية للطموحات الشخصية من جهة أخرى . وقد تكون هذه التركيبة الجديدة من إبداعات القائد أو طبيعة النظام المؤسسي من حيث التوظيف الأمثل لنظام المعلومات وقدرته على توفير المناخ الصحي لتوليد الأفكار ، وإعادة ترتيب الأوراق ، ونسج الرؤية الجديدة مع الآخرين ، ومن خلالهم ؛ ولا سيما في وقت صار ينظر فيه إلى أن العمل الجماعي بنية أساسية للنجاح والتفوق المؤسسي. مما يعني تجسيد معاني الشراكة في الهدف والخطة ، والسعي نحو النجاح والتميز ، ليس من أجل إشباع حاجة شخصية ، بل من أجل الإحساس بالعلاقة العضوية المتينة مع الفريق الذي يسعى إلى التفرد والإبداع .

لكن التساؤل المشروع في هذا المقام : أليس لهذه الاختراقات الذهنية ، والطموحات الإنتاجية المتحققة على الصعيد المؤسسي بذور ، أو مرام ذاتية يسعد فيها الفرد و المؤسسة على حد سواء بما توصلوا إليه من إنجازات لم يحققها نظراؤهم في المؤسسات المكافئة (القداح ،٢٠٠٨ ).

## الدراسات السابقة :

تعددت الدراست التي تناولت مفهومي نظم المعلومات الإدارية و البيئة الإبداعية و علاقة كل منهما ببعض المتغيرات، و فيما يلي عرض لعدد من الدراسات ذات العلاقة:

### أ- الدراسات العربية:-

١. دراسة (النجار و ملكاوي،٢٠١٠) بعنوان:" **نظم المعلومات و أثرها في مستويات الابداع الإداري في شركات التأمين الأردنية في بورصة عمان**" .

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية المسجلة في بورصة عمان. حيث تمثلت نظم المعلومات في أنواع النظم المختلفة في حين تمثلت مستويات الابداع على المستوى الفردي، والابداع على مستوى الجماعات والابداع على مستوى المؤسسة.

وقد تشكلت عينة الدراسة من ( 14 ) شركة تأمين تمثل (% 50 ) من مجتمع الدراسة البالغ ( 28) شركة تأمين مدرجة في بورصة عمان / سوق الأوراق المالية .

وأشارت النتائج إلى أن مستويات الابداع جميعها في شركات التأمين الأردنية قد تأثرت

بأنواع نظم المعلومات المختلفة، وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على مستويات الإبداع الإداري لدى الأفراد والجماعات والمؤسسة.

٢. دراسة (عبد الرحيم،٢٠٠٩) بعنوان :-" **أثر النمط القيادي لمدراء المكتب الإقليمي بغزة (الأنوروا) على تهيئة البيئة الإبداعية للعاملين في الجامعة الإسلامية**" .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر النمط القيادي السائد لمدراء المكتب الإقليمي بغزة، على تهيئة البيئة الإبداعية المناسبة للعاملين في هذه المنظمة. وذلك من خلال التعرف على النمط القيادي السائد من بين الأنماط القيادية) الأتوقراطي، الديمقراطي، الحر في تهيئة البيئة الإبداعية المناسبة للعاملين والتي تشمل الجوانب التالية: تشجيع وتبني الإبداع والطلاقة والمرونة وروح المخاطرة والقدرة على التحليل والحساسية للمشكلات، والخروج عن المالوف، والتعرف على أهم معيقات الإبداع من وجهة نظر العاملين.

وقد تم تصميم استبانة مكونة من (69) فقرة، تقيس متغيرات الدراسة المختلفة، وقد تألفت عينة الدراسة من (١٨٦) فرداً أي ما نسبته (% 61 ) من مجتمع الدراسة المكون من 304 (موظف ) من ذوي المناصب الإدارية العليا والمتوسطة في المكتب الإقليمي بغزة ، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لتحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة :

- أن النمط القيادي السائد لدى وكالة الغوث هو النمط الديمقراطي حيث وجد أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين النمط القيادي الديمقراطي وتهيئة البيئة الإبداعية للعاملين.
- عدم تبني وكالة الغوث لسياسة تشجيع الإبداع بصورة واضحة وملموسة.

- عدم وجود نظام أو جهة مسؤولة لتقييم المقترحات الإبداعية أو حتى من المؤيدين للإبداع الذين يقومون بتشجيع المبدعين وتوجيههم.
- غياب المكافآة المادية أو المعنوية الملائمة لتشجيع الأفراد العاملين على طرح الأفكار والحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجههم أو تواجه المنظمة.

وقد خرجت الدراسة بتوصيات منها ضرورة تطوير المهارات التنظيمية والقيادية في الإدارات العليا، بحيث تكون قادرة على تفهم الفروق الفردية في المواهب والتفكير الإبداعي مع تطوير أساليب اكتشافها وتدعيمها بين العاملين و جعل الإبداع مجالاً للتنافس بين العاملين في المنظمة.

٣. دراسة (الشواف والزلزلة،٢٠٠٠) بعنوان: **"تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى في المنظمة : دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية".**

بحثت الدراسة في تأثير وظائف المعلومات على ممارسات الإدارتين العليا والوسطى وقد شملت هذه الدراسة (٣٩) جهة حكومية يوجد لديها وحدات نظم معلومات، وقد استجاب منها (٢٧) جهة وهي ما تمثل ٦٩% من مجتمع الدراسة. وهدفت الدراسة إلى قياس مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة ممارسة الإدارتين العليا والوسطى وفعاليتها في المنظمات الحكومية الكويتية والتعرف على مدى التوافق بين كل من الإدارة العليا والوسطى بالمنظمة من جانب وإدارة نظم المعلومات من جانب آخر من حيث مدى مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة الممارسة الإدارية وفعاليتها بالإضافة للتعرف على مدى اختلاف كل من المنظمات ذات الموازنة العامة والمنظمات ذات الموازنة المستقلة حول مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير كفاءة الممارسات الإدارية

وفعاليتها بكل منها.

وأسفرت الدراسة عن أن البنية الأساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حاليا في العمل متقدمة تقنيا في نسبة كبيرة من المنظمات الحكومية الكويتية وان هناك درجة من التوافق بين وجهات النظر المختلفة للجهات المشاركة في الدراسة والتي يمكن استخدامها كمؤشر بان خدمات وظائف المعلومات تؤثر نوعا ما وبدرجات متفاوتة في تحسين كفاءة الأداء الكلي للعمل وفاعليته في المنظمة الحكومية الكويتية. و أوصت الدراسة بضرورة قيام المدراء والممارسين في المنظمات الحكومية الكويتية بإجراء تقييم منهجي دوري لقياس أبعاد تأثير أداء وظائف نظم المعلومات في أنظمة العمل الإدارية وأساليبها ومعالجة الانحرافات وحل المشاكل أولا بأول لتتماشى و أهداف هذه الوظائف مع أهداف المنظمات العاملة بها ، ولتحقيق اكبر استفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل ومن ثم تهيئة الظروف المناسبة والوصول إلى هدف خلق يناء تنظيمي متكامل يساعد على القيام بالاتصالات التنظيمية واتخاذ القرارات وانجاز الأعمال بشكل فعال.

٤. دراسة ( الغماس ،٢٠٠٦ ) بعنوان:" **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية**" .

بحثت هذه الدراسة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاده المتمثلة في (البرمجيات والأجهزة ونظم المعلومات الإدارية، وقواعد البيانات، ومدى ملاءمة البرامج المستخدمة والتدريب) على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية. وشملت عينة الدراسة (٢٩٢) من الإدارتين العليا والوسطى في القطاع العام الأردني وأظهرت الدراسة عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية.

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين ( إستخدام البرمجيات والأجهزة واستخدام نظم المعلومات الإدارية واستخدام قواعد البيانات ومدى ملاءمة البرامج المستخدمة والتدريب) وبين جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية.

- عدم وجود فروق ذات دلاله احصائية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة تعزى للعوامل الديموغرافية ( الشخصية والوظيفية ) .

**٥.** دراسة (القداح، ٢٠٠٨ ) بعنوان: " **درجة تطبيق معلمي المنارات في المملكة العربية السعودية لاستراتيجيات التفكير والتفكير الإبداعي في أداءاتهم** ".

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على درجة فاعلية استراتيجيات التفكير والتفكير الإبداعي في تحقيق تعلم نوعي متميز، من خلال التعرف على ممارسات المعلمين الواقعية لتلك الاستراتيجيات في أداءاتهم ومستوى تحقيق طلبة المدارس للأهداف التربوية والتعليمة في ضوء نتائجهم التحصيلية.

وقد تشكلت عينة الدراسة من فئتين الأولى: ( ١٢ ) معلماً يدرسون مباحث اللغة العربية واللغة الإنجليزية والعلوم والرياضيات، والثانية ( ٧٢ ) طالباً يمثلون ثلاثة فصول دراسية في المراحل التعليمية الثلاث. قام الباحث بتطبيق أداتين للدراسة بعد إجراء عمليات الصدق والثبات لهما ، إذ اعتمد الملاحظة المباشرة لممارسة الكفايات في أداء المعلمين ،

كما قام – بالتعاون مع المشرفين التربويين – بتطبيق اختبارات متطورة في ضوء أداة الدراسة الثانية في المباحث الدراسية الأربعة على عينة الدراسة من الطلبة .

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- كانت درجة ممارسة المعلمين للكفايات الخاصة باستراتيجيات التفكير بصورة عامة عالية ، إذ بلغت ( ٨٤,٥ %) ، إلا أن هناك تواضعاً ملحوظاً في ممارسة الكفايات الخاصة بالتفكير الإبداعي .
- جاءت نتائج الطلبة مرضية وحققت متوسطاً مقداره ( ٧١,٨٨ %) ، لكن الملفت للنظر ارتفاع في نسبة من حققوا نتائج متدنية ونتائج عالية على حد سواء على حساب فئة الوسط .
- كان أثر المعلمين واضحاً في نتائج الطلبة، إذ زادت نسبة الطلبة الذين حققوا نتائج عالية بازدياد مستوى معلميهم.

وبالتالي فقد أفرزت الدراسة فاعلية عالية لهذه الاستراتيجيات في تحقيق الأهداف، وتوصي الدراسة بتبنيها في المؤسسات التعليمية ، مع الاهتمام بتزويد المعلم بجرعات تدريبية نوعية في استراتيجيات التفكير الإبداعي وإدارة الوقت وتطبيق التعليم التعاوني بصورته الحقيقية .

٦. دراسة ( بني هاني . و آخرون، ٢٠٠٧) بعنوان:"**تأثير نظم المعلومات الادارية على الأداء المنظمي –دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية**".

هدفت الدراسة إلى تحري أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي من وجهة ظر الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية في كليات الأعمل لديها، حيث تكونت عينة

الدراسة من (١٥)جامعة حكوية و خاصة و تم توزيع ١٢٠ استبانة (٨ استبيانات لكل جامعة) على العمداء ورؤساء الأقسام في كليات الأعمال، بمعدل إجابة ٧٠% و استخدمت الدراسة الأدوات الإحصائية (معامل الارتباط ، الانحدار البسيط) لاختبار الفرضيات . وقد توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية طردية بين نظم المعلومات الإدارية و الأداء المنظمي للجامعات .

كما أظهرت النتائج أن لنظم المعلومات الإدارية تأثير كبير على أداء الجامعات. وقد أوصت الدراسة ببناء إستراتيجية واضحة لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات لتطوير الأداء فيها و الاستفادة الفاعلة من عناصر نظم المعلومات.

٧. دراسة (محارش،٢٠٠٧) بعنوان: " **تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري – دراسة تطبيقية في المنظمات الحكومية بمدينة جدة**".

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مسببات تدني جودة الخدمة العامة بالمنظمات الحكومية والتعرف على سلبيات العمل الإداري داخلها، ومعرفة مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، ومدى فعاليتها في تطوير العمل الإداري داخلها، وتكونت عينة مجتمع الدراسة من عدد من الموظفين الإداريين لخمس من المنظمات الحكومية بمحافظة .

توصلت الدراسة إلى ضعف اهتمام إدارات المنظمات الحكومية بتنظيم معلومات الموارد البشرية ، وقد تكون مهمتها مهمشة داخلها، أي أنه لم يتم الاستفادة من الإمكانات المتطورة التي يمكن أن توفرها هذه النظم لأساليب العمل الإدارية من حيث تطوير، وتغيير، واستحداث أساليب جديدة لتطوير الخدمة المقدمة. كما توصلت إلى أن طابع البيروقراطية يغلب على الأساليب الإدارية داخل المنظمات الحكومية أي أنها تعاني من الازدواجية

والتضارب في إجراءاتها وأنظمتها الإدارية فيؤثر ذلك سلبًا على معدلات الانجاز في هذه المنظمات الحكومية.

ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة إيجاد شبكة معلوماتية موحدة تشمل كافة المنظمات الحكومية بحيث تحتوى على كافة الخدمات العامة بطريقة سهلة وميسرة للمستفيد فيكتفي فقط بطلب المستندات الغير متوفرة مسبقاً حتى تقلل من إرهاق المستفيدين من الخدمة العامة ، وتزيد من سرعة إنجازها وتحق يقها بسهولة ، وسرعة أفضل ، وضرورة إعادة هيكلة الإجراءات والقوانين اللازمة لإنجاز كل خدمة عامة لاختصار الإجراءات الغير ضرورية ، ولاختصار الوقت ، والجهد للموظف ، والمستفيد لزيادة سرعة الانجاز.

**٨. دراسة (الخشالي والقطب،٢٠٠٧) بعنوان : " فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية. "**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها ولإجراء الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من ( 16 ) شركة صناعية وأعد الباحثان استبانه لهذا الغرض وبعد تحليل الاستبانة، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية لأزماتها. كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتا في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها.

ومن نتائج الدراسة وجود مستويات جيدة ومتقاربة لعناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية.ووجود تأثير دال إحصائيا لفاعلية نظم المعلومات

الإدارية( مجمل عناصرها ) في قدرة الشركات في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الإدارة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلك عن طريق، تدريب المدراء على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة، مما يزيد من حجم استخدامها لجميع أنواع المعلومات.

**٩. دراسة (البشابشة،٢٠٠٧) بعنوان" :أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية الأردنية".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية.وقد أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة والسلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة.
- وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد السلوك الإبداعي.

أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة :

- إيجاد آلية مناسبة لمشاركة الأفراد العاملين في التنظيمات المختلفة في مناقشة مشاكلهم مع الإدارة والذي يساعد في إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي يساعد على تشجيع السلوك الإبداعي لدى الأفراد العاملين
- توفير مناخ صحي يساعد العاملين على إظهار طاقاتهم الكامنة نحو خلق سلوكيات إبداعية يساعد الشركة على أن تكون منظمة مبدعة.

**ب- الدراسات الأجنبية:**

١. دراسة( Shin and Park,2013 ) بعنوان :" **ما الذي يدفع الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم لتبنى البيئة الابداعية: المنظور والاسس**".

بحثت هذه الدراسة آثار و خصائص الرئيس التنفيذي (CEO) و أثره على النظم التنظيمية والإبداع التنظيمي و مشاركته في المشاريع الصغيرة و المتوسطة الحجم،حيث تم اختيار عينة مكونة من (٦٥) رئيس تنفيذي من أصل (٣٠٠) شركة في جنوب كوريا ٩٨% من فئة الرجال تتراوح أعمارهم بين ٥٣ الى ٧١ عاما ، وقد افترض الباحث أن هناك خصائص مميزة للمدير التنفيذي من شأنها تعزيز الإبداع التنظيمي، وبينت النتائج أن لخصائص الرئيس التنفيذي دور مهم في الإبداع التنظيمي ولا سيما في تهيئة البيئة التنظيمية المناسبة لتوليد الأفكار والرؤى الإبداعية في المؤسسات الإنتاجية.

٢. دراسة (Müller ,2013) بعنوان : "**الإبداع ونظم المعلومات في بيئة تنافسية كبيرة** ".

قام الباحث بمراجعة الادبيات المتعلقة بتحفيز الابداع في المؤسسات الحديثة للوقوف على أثر الإبداع في تحقيق ميزة تنافسية بين الشركات والمؤسسات الإنتاجية. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أنموذج (4Ps model) للتميز ما بين البيئات الابداعية والموظفين والمنتجات والعمليات من خلال مراجعة (١١٠) مقالاً واختيار (٨٨) مقالة عشوائية استعرضها الباحث وميز بين البيئات الابداعية والاشخاص، المنتجات، والعمليات. وقد أكد الباحث على وجود علاقة بين الاستراتيجية ونظام المعلومات (IS)

واستخدامه في التنبؤ على الابداع. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على بناء بيئات تنظيمية تعزز التعاون والابداع في المنظمة. ونصح الباحث المديرين باستخدام كافة الاستراتيجيات الداعمة لحفز الموظفين على الإبداع.

**٣.** دراسة (Madeira,2013) بعنوان: "**اتجاهات الأدب العلمي في إدارة المعرفة من وجهة علاقتها مع الابداع و إدارة تكنولوجيا المعلومات**".

هدفت الدراسة لبيان اتجاهات المعرفة و مناقشة النتاج الأكاديمي خلال الأعوام السابقة لتحليل العلاقة بين إدارة المعرفة و إدارة الابداع من جهه وادارة تكنولوجيا المعلومات من جهه أخرى . يتكون مجتمع الدراسة من مجلات عالمية تم اختيارها ما بين عام ٢٠٠٦-٢٠١٢. و اختار الباحث عينة تكونت من (٢٩٠٠) مقالة . و قد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن العلاقة بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ظهرت تكرارا ومرارا في كافة الدراسات الحديثة، وأن العلاقة تزداد بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات خلال الأعوام السابقة .

**٤.** دراسة (Tsai & Cox, 2012) بعنوان " **معتقدات طلبة ادارة الأعمال حول الابداع**".

هدفت الدراسة إلى زيادة قدرة طلاب ادارة الاعمال للتعامل مع التحديات المستمرة التي يواجهونها في بيئة العمل. وشملت الدراسة لتخصص إدارة الاعمال في الجامعة، واستخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي حيث أظهرت النتائج أن الطلاب بحاجة إلى الابداع في بيئة العمل والعديد منهم لا يمتلكون القدرة على تحفيز الابداع في المهمات الموكلة لهم. وأظهرت الدراسة وأظهرت الدراسة تنافسا في ردود الطلبة الكمية والنوعية فيما يتعلق بقدرتهم على استخدام قدراتهم الابداعية في بيئة العمل بالرغم من تباين المناطق الجغرافية والثقافية

التي جاءوا منها.

**٥.** دراسة (Barczak et al.,2010) بعنوان: "**السوابق من فريق الابداع** ".

بينت الدراسة أن فريق الابداع تمكن من حل المشكلات وخلق الفرص الجديدة من خلال التنوع والتوافق والتكامل بين وجهات النظر المختلفة كما ساهم في ذلك توافر صفات أخرى كالذكاء والثقة والجهد الخلّاق. وقد استخدمت الدراسة الأسلوب المسحي الذي شمل من (٨٢) فريقا من الطلاب في إحدى الجامعات الكبيرة في شمال شرق الولايات المتحدة .

وأشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يعزز من ثقة الفريق وبالتالي يعزز الثقافة التعاونية التي بدورها تعزز الابداع في الفريق .

**٦.** دراسة (Penalna et al.,2009) بعنوان :" **الابداع في الادارة / إدارة الأعمال في الإبداع** "

هدفت ورقة البحث هذه إلى دراسة الورقة التي تقدمت بها الحكومة البريطانية لبحث مزايا دمج الاستراتيجيات المتعلقة في تصميم بيانات العمل، وتناولت الإبداع لما له من تأثير كبير على أداء الأعمال. وكان من التوصيات الرئيسة العمل على بناء علاقات بين الشركات المتنوعة وخاصة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة. والمهنيين لأن هذه العلاقات يمكن أن تؤثر إيجابيا على أداء الأعمال التجارية والأعلام لرقمي والتصميم الصناعي، والتعبئة والتغليف، والتصميم الجغرافي، العلامات التجارية (Trade name) والاعلان؛ فإذا كان لدى رجل الأعمال الناجح بعض المهارات الشخصية والصفات والسلوكيات وجب على مؤسسات التعليم العالي تطوير هذه المهارات لدى الطلبة لمواجهة تحديات ريادة الأعمال،

وتضمنت الورقة توصية مفادها أن تطوير المناهج يجب أن يتضمن مصطلح " ذكاء العمل " في تطوير البرامج خارج كليات إدارة الاعمال.

٧. دراسة (Tiwana & Mclean,2005) بعنوان :" **دمج الخبرة والابداع في تطوير نظم المعلومات** ".

تناولت هذه الدراسة مسألة الخبرة الكافية لدى الأفراد في تطوير نظم المعلومات (ISD) وملاحظة ذلك في نتائج الابداع الإداري حيث تتكامل الخبرات الموجودة لدى الأفراد عند عملهم مع بعضهم البعض، وتم اقتراح مستوى من العلاقات و المعرفة بين أعضاء الفريق الواحد على مستوى المشروع لتأثيره الكبير على الابداع من خلال تكامل الخبرات ، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٤٢) مشاركا في (٤٢) مشروع لاختبار النموذج المقترح كدراسة ميدانية لاختبار النموذج المقترح، و كانت هذه الدراسة أول دراسة عملية تبحث مفهوم التطوير بشكل عملي بالرغم من وجود دراسات كثيرة و لكنها بشكل نظري فقط ، و أوصي الباحث بتطوير نماذج أكثر شمولا على مستوى الفريق لفهم الابداع بشكل أكبر.

٨. دراسة (SCHENK, 1998) بعنوان:" **الاختلافات (الفروق) بين مبتدئي و خبراء تحليل الأنظمة: ماذا نعرف عنها و ماذا نفعل لهم**".

قامت الدراسة بقياس قوة االمنظمات بواسطة عدة عوامل و هي مواقع العملاء، وفعالية العمل وتعلم الموظف، حيث حددت شركة في أطلنطا عدة عوامل للنجاح منها الأفكار ، الأشخاص، الروح المعنوية. حيث اعتبرت أن أفكار الشخص هي عبارة عن عملات (القدرة المالية للشخص) ، وأنها قادرة على كسر الحواجز و خلق الفرص و إثراء حياة

الأشخاص، و أن بيئة العمل يجب أن تصمم بعناية لتؤثر ايجابيا على سلوك الموظفين ؛ إذ أن الإبداع ليس ظاهرة حصرية للعباقرة وغريبي الأطوار بل أنها عامة لجميع الأفراد . ويوصي الكاتب الموظفين بضرورة تنمية مهارات التفكير لديهم والعمل الإبداعي وتنظيم المشاريع والتعلم مدى الحياة والتنمية الذاتية ليكونوا مبدعين في بيئات عملهم الخاصة بهم.

**٩.** دراسة (Mcleon & Delon,2002) بعنوان :" **مراجعة لنجاح نظم المعلومات**".

تناولت الدراسة مراجعة وتحليلاً لأكثر من (١٥٠) بحثا ومقالا قامت بمراجعة وتعديل أنموذج (Mcleo &Delone) عام (١٩٩٢) وذلك لمعرفة الجوانب الجديدة التي تم تعلمها و معرفتها حول قياس نجاح نظم المعلومات . واقترحت الدراسة أنموذجا جديدا لقياس نجاح نظم المعلومات إذ اشتمل على مجموعة من المتغيرات المستقلة مثل نوعية المعلومات ونوعية الخدمة ونوعية النظام للوصول إلى مقاييس نجاح نظم المعلومات متمثلة برضا المستفيد واستخدام النظام وبالتالي الحصول على منفعة النظام، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- تتطلب الطبيعة الاعتمادية متعددة الأبعاد لنجاح نظم المعلومات اهتماما كبيرا بتعريف وقياس كل متغير من المتغيرات المعتمدة وذلك من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة على متغير واحد او أكثر من المتغيرات المعتمدة .
- استعمال عدد من المتغيرات بوصفها متغيرات وسيطة تؤثر في المتغيرات المعتمدة التي يقاس من خلالها نجاح نظم المعلومات .

**١٠.** دراسة (Supaporn, 2003): " **دور البيئة المادية في دعم الإبداع التنظيمي**".

يؤكد الباحث على أن الإبداع هو العامل الرئيسي الذي يسهم في إيجاد القدرة التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة. حيث ركزت معظم الدراسات المتعلقة بالابداع الإداري على دراسة بيئة العمل المادية "Physical Environment" لدعم الإبداع في مكان العمل وبينت الدراسة أن أهمية دور البيئة الطبيعية في دعم الإبداع في المنظمات يتوقف على تحديد ملامح وسمات بيئة العمل.

وتم جمع البيانات الكمية والنوعية عن طريق الإستبانات وعددها (١٣٠) إستبياناً، وقد أشارت النتائج إلى أن بيئة العمل المادية غير المباشرة لها تأثير كبير وغير مباشر على الإبداع مع الأخذ بعين الاعتبار مساهمة الظروف الاجتماعية والنفسية.

**– ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

مع تنوع الدراسات التي تناولت موضوعي نظم المعلومات الإدارية والبيئة الإبداعية إلاّ أنّها لم تتعرض إلى العلاقة بينهذين المتغيرين، وأثر تلك النظم في تشكيل بيئة إبداعية تدفع الأفراد والوحدات الإدارية نحو توجهات تطويرية أو إبداعية تعود على المؤسسات بما يطلق عليه القيمة المضافة في أدائها وإنتاجيتها وهذا ما تنفرد به هذه الدراسة التي حاولت الكشف عن هذا العلاقة، وما قد يترتب عليها من آثار كمية ونوعية على وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية في وقت تتزايد فيه أعداد الطلبة والكوادر الأكاديمية والإدارية يقابلها تطوّر متسارع في نظم المعلومات الإتصالات التي يفترض أن ينعكس استخدامها في المؤسسات الأكاديمية تحديداً على ظهور بوادر الإبداع والحلول غير النمطية للمشكلات المعترضة.

# الفصل الثالث

# الاطار التطبيقي للدراسة

- المنهجية و الإجراءات

# المنهجية و الإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمعها وعينتها وأداتها المستخدمة وطريقة إعدادها وصدق وثبات هذه الأداة، كما يتضمن الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل نتائج الدراسة.

## منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدب الإداري المتعلق بإدارة البيئة الابداعية، وفاعلية نظم المعلومات الادارية، بالإضافة إلى تطبيق أداة الدراسة من اجل جمع البيانات، والتوصل إلى نتائج تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات و التي ترفد الأدب النظري بهذا الموضوع .

## -مجتمع وعينة الدراسة :

تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي وحدة القبول و التسجيل / جامعة البلقاء التطبيقية (المركز) و الكليات التابعة موزعين من شمال المملكة حتى جنوبها حيث تم أخذ أفراد المجتمع كاملا نظرا لصغر حجم العينة. كما هو مبين في الجدول (١)

**الجدول (١)**

**توزيع أفراد مجتمع الدراسة**

| الرقم | الكلية | عدد الموظفين |
|---|---|---|
| ١ | كليات المركز | ٦٠ |
| ٢ | كلية اربد الجامعية | ٩ |
| ٣ | كلية الحصن الجامعية | ١٠ |
| ٤ | كلية عجلون الجامعية | ٦ |
| ٥ | كلية الاميرة رحمة الجامعية | ٥ |
| ٦ | كلية عمان الجامعية | ١١ |
| ٧ | كلية الاميرة عالية الجامعية | ١٠ |
| ٨ | كلية الزرقاء الجامعية | ٥ |
| ٩ | كلية الهندسة التكنولوجية | ١١ |
| ١٠ | كلية الكرك الجامعية | ٤ |
| ١١ | كلية الشوبك الجامعية | ٣ |
| ١٢ | كلية معان الجامعية | ٢ |
| ١٣ | كلية العقبة الجامعية | ٣ |
| المجمـــــــوع | | ١٧٥ |

جدول (١) توزيع أفراد الدراسة

## ج. أداة الدراسة :

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة تم تصميم استيانة لجمع المعلومات اللازمة لاتمام هذه الدراسة، وللاجابة عن أسئلتها، وقد اعتمدت الباحثة في بنائها على الأدب النظري المتعلق بنظم المعلومات الإدارية، والبيئة الإبداعية، والدراسات التي أجريت في هذين الحقلين. تكونت الاستبانة من قسمين القسم الأول لقياس مؤشرات استخدام نظم المعلومات الادارية و القسم الثاني لقياس مؤشرات البيئة الابداعية . وسيتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert) في تحديد إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ، كما قامت الباحثة باستخدام أداة الملاحظة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة .

## د. صدق أداة الدراسة:

تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة بعرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال الإدارة ونظم المعلومات الادارية و الموهبة و الإبداع لإبداء آرائهم وملاحظاتهم واقتراحاتهم، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من تعديل و حذف و إضافة بعض الفقرات لأداة الدراسة لإخراجها بالصورة النهائية.

## هـ. ثبات أداة الدراسة :

تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة، وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، باستخدام معادلة كرونباخ – ألفا (Cronbach's Alpha)، وقد بلغ معامل الارتباط الكلي ٨٤% وهي نسبة مقبولة لأغراض الدراسة.

**جدول (٢)**

**معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا**

| المجالات | الاتساق الداخلي |
|---|---|
| نظم المعلومات الإدارية | 0.92 |
| البيئة الإبداعية | 0.89 |

**جدول (٣)**

**التكرارات والنسب المئوية حسب موقع الوحدة**

| الفئات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة | 60 | 37.3 |
| وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها | 101 | 62.7 |
| المجموع | 161 | 100.0 |

**و. المعالجة الإحصائية:**

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعيـة(SPSS) للإجابة في تحليل إجابات أفراد الدراسة عن أسئلتها :

١. للإجابة عن السؤالين الأول والثالث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مدى توافر مؤشرات كل من نظم المعلومات الادارية والبيئة الابداعية.

٢. وللإجابة عن السؤالين الثاني والرابع فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (Anova) لإيجاد الفروق بين كليات المركز والكليات الميدانية في مؤشرات استخدام نظم المعلومات الإدارية من جهه، وفي إيجاد الفروق بين كليات المركز والكليات الميدانية في مؤشرات توافر البيئة الإبداعية.

٣. وللإجابة عن السؤال الخامس فقد تم استخدم اختبار ( person ) لإيجاد العلاقة بين نظم المعلومات الادارية والبيئة الابداعية .

٤. تم استخدام إختبار كرونباخ ألفا للتعرف على مدى الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، ودرجة ملاءمتها لاختبار متغيرات الدراسة.

# الفصل الرابع

# تحليل البيانات واختبار الفرضيات

## نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلتها، وذلك على النحو الآتي:

**السؤال الأول: ما درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

**جدول (٤)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الابعاد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٢ | درجة شمول المعلومات | 3.60 | .724 | |
| ٢ | ١ | جودة المعلومات ودقة المعلومات | 3.53 | .704 | |
| ٣ | ٥ | فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) | 3.47 | .645 | |
| ٤ | ٤ | فاعلية المستلزمات (جودة الأجهزة المستخدمة) | 3.45 | .680 | |
| ٥ | ٣ | درجة وضوح المعلومات | 3.39 | .702 | |
| ٦ | ٦ | كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) | 3.31 | .749 | |
| | | نظم المعلومات الإدارية | 3.45 | .577 | |

يبين الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.31-3.60)، حيث جاءت درجة شمول المعلومات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.60)، بينما جاءت كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وبلغ المتوسط الحسابي نظم المعلومات الإدارية ككل (3.45).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

**أولا : جودة المعلومات ودقة المعلومات**

**جدول (٥)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بجودة المعلومات ودقة المعلومات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ١ | تتناسب المعلومات التي يوفرها النظام (نظم المعلومات الإدارية ) مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف. | 3.67 | .797 | |
| ٢ | ٣ | يتيح نظام المعلومات تسهيل فرص الإبداع والمبادرة للموظف. | 3.57 | .885 | |
| ٣ | ٢ | المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة وخاليه من الأخطاء. | 3.34 | .881 | |
| | | جودة المعلومات ودقة المعلومات | 3.53 | .704 | |

يبين الجدول (٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.34-3.67)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على "تتناسب المعلومات التي يوفرها النظام (نظم المعلومات الإدارية) مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.67)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢) ونصها "المعلومات التي يوفرها

النظام صحيحة وخاليه من الأخطاء" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.34). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.53).

**ثانياً: درجة شمول المعلومات**

**جدول (٦)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بدرجة شمول المعلومات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٥ | يمتاز النظام بالمرونه الكافيه لاضافة او تحديث او الغاء او استرجاع البيانات المطلوبة | 3.63 | .871 | |
| ٢ | ٤ | تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات احتياجات الموظفين في قسمك. | 3.56 | .813 | |
| | | درجة شمول المعلومات | 3.60 | .724 | |

يبين الجدول (٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.56-3.63)، حيث جاءت الفقرة رقم (٥) والتي تنص على "يمتاز النظام بالمرونه الكافيه لاضافة او تحديث او الغاء او استرجاع البيانات المطلوبة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.63)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤) ونصها "تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات احتياجات الموظفين في قسمك" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.56). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.60).

**ثالثاً: درجة وضوح المعلومات**

**جدول (٧)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بدرجة وضوح المعلومات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٧ | لا يعيق غياب أحد لموظفين وصول المعلومات في الوقت المناسب | 3.47 | .873 | |
| ٢ | ٦ | يتيح النظام تبادل المعلومات بين مركز الجامعة والكليات التابعه لها. | 3.38 | .987 | |
| ٣ | ٨ | يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الكليات التابعة دون العودة إلى المركز | 3.33 | .934 | |
| | | درجة وضوح المعلومات | 3.39 | .702 | |

يبين الجدول (٧) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.33-3.47)، حيث جاءت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على "لا يعيق النظام وصول المعلومات غياب احد الموظفين في الوقت المناسب" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.47)، بينما جاءت الفقرة رقم (٨) ونصها "يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الكليات التابعة دون العودة إلى المركز" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.33). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.39).

**رابعاً: فاعلية المستلزمات ( جودة الأجهزة المستخدمة)**

**جدول (٨)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بفاعلية المستلزمات**

**(جودة الأجهزة المستخدمة) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٩ | تستخدم الوحدة الوسائل والأجهزة المتطورة في ادارة نظم المعلومات وتشغيلها. | 3.54 | .806 | |
| ٢ | ١٠ | يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات. | 3.54 | .851 | |
| ٣ | ١١ | عند حدوث خلل في الشبكة المستخدمة تتم معالجته بزمن قياسي. | 3.27 | .975 | |
| | | فاعلية المستلزمات (جودة الأجهزة المستخدمة) | 3.45 | .680 | |

يبين الجدول (٨) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.27-3.54)، حيث جاءت الفقرة رقم (٩) والتي تنص على "تستخدم الوحدة الوسائل والأجهزة المتطورة في ادارة نظم المعلومات وتشغيلها." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.54)، بينما جاءت الفقرة رقم (١١) ونصها "عند حدوث خلل في الشبكة المستخدمة تتم معالجته بزمن قياسي." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.27). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.45).

**خامساً: فاعلية المستلزمات الفنية ( البرمجيات)**

**جدول (٩)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بفاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ١٢ | يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الوحدة. | 3.48 | .759 | |
| ٢ | ١٣ | تغطي البرمجيات المتوفره كافة النشاطات التي تقوم بها الوحدة. | 3.48 | .799 | |
| ٣ | ١٤ | يتوافر لدي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي | 3.45 | .806 | |
| | | فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) | 3.47 | .645 | |

يبين الجدول (٩) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.45-3.48)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٢) والتي تنص على "يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الوحدة." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.48)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٤) ونصها "يتوافر لدى جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في اداء عملي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.45). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.47).

**سادساً: المستلزمات البشرية ( كفاءة العاملين)**

**جدول (١٠)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ١٧ | يعالج القسم المختص بالنظام المشاكل التي تواجهني في استخدام الشبكة أو النظام. | 3.50 | .830 | |
| ٢ | ١٦ | يتمتع العاملون في نظام المعلومات بمستوى مهاري يتناسب مع الأداء المطلوب منهم. | 3.40 | .808 | |
| ٣ | ١٥ | يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر. | 3.02 | 1.069 | |
| | | كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) | 3.31 | .749 | |

يبين الجدول (١٠) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.02–3.50)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٧) والتي تنص على "يعالج القسم المختص بالنظام المشاكل التي تواجهني في استخدام الشبكة أو النظام." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.50)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٥) ونصها "يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.02). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.31).

**السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (a = ٠,٠٥) في درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها ؟"**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في كل من وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجداول أدناه توضح ذلك.

**جدول (١١)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في كل من وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها**

| | | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | درجات الحرية | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| جودة المعلومات ودقة المعلومات | المركز | 60 | 3.75 | .751 | 3.172 | 159 | .002 |
| | تابع | 101 | 3.40 | .642 | | | |
| درجة شمول المعلومات | المركز | 60 | 3.76 | .641 | 2.217 | 159 | .028 |
| | تابع | 101 | 3.50 | .755 | | | |
| درجة وضوح المعلومات | المركز | 60 | 3.63 | .649 | 3.489 | 159 | .001 |
| | تابع | 101 | 3.25 | .695 | | | |
| فاعلية المستلزمات (جودة الأجهزة المستخدمة) | المركز | 60 | 3.73 | .584 | 4.171 | 159 | .000 |
| | تابع | 101 | 3.29 | .683 | | | |
| فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) | المركز | 60 | 3.69 | .503 | 3.452 | 159 | .001 |
| | تابع | 101 | 3.34 | .685 | | | |
| كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) | المركز | 60 | 3.73 | .677 | 6.190 | 159 | .000 |
| | تابع | 101 | 3.05 | .673 | | | |
| نظم المعلومات الإدارية | المركز | 60 | 3.71 | .501 | 4.770 | 159 | .000 |
| | تابع | 101 | 3.29 | .563 | | | |

يتبين من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (a = ٠.٠٠٥) في درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في جميع الابعاد وفي الدرجة الكلية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها وجاءت الفروق لصالح وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة.

**السؤال الثالث : ما درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر البيئة الإبداعية الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

**جدول (١٢)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر البيئة الإبداعية الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

| الرتبة | الرقم | الابعاد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ١ | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد | 3.52 | .519 | |
| ٢ | ٢ | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة | 3.40 | .711 | |
| ٣ | ٣ | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة | 3.29 | .827 | |
| | | البيئة الإبداعية | 3.46 | .514 | |

يبين الجدول (١٢) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.29-3.52)، حيث جاءت الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد في المرتبة الأولى بأعلى متوسط

حسابي بلغ (3.52)، بينما جاءت الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.29)، وبلغ المتوسط الحسابي للبيئة الإبداعية ككل (3.46).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حدة، حيث كانت على النحو التالي :

**أولاً: الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد**

**جدول (١٣)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٢٥ | أحاول ابتكار طرق وأساليب جديدة لحل أية مشكلة تواجهني في العمل. | 3.78 | .829 | |
| ٢ | ٢٦ | احرص على التعبير عن مقترحاتي حتى ولو كانت مخالفة لرؤسائي في العمل | 3.71 | .840 | |
| ٣ | ٢٧ | احرص على تقديم أفكار جديدة في مجال العمل حتى ولو لم أتمكن من تطبيقها | 3.70 | .783 | |
| ٤ | ١٩ | يجبر الموظفون على الخضوع لأنظمة و إجراءات ثابتة. | 3.56 | .765 | |
| ٥ | ١٨ | يتمتع المدراء بدرجة من الاستقلالية في اتخاذ القرارات الإدارية الخاصة بالوحدة . | 3.55 | .715 | |
| ٦ | ٢١ | توفر نظم الاتصالات المعلومات للعاملين في الوقت المناسب. | 3.48 | .815 | |
| ٦ | ٢٨ | أفضل الأعمال الصعبة المعقدة على الأعمال الروتينية والبسيطة. | 3.48 | .815 | |
| ٨ | ٢٣ | يثق الرؤساء بالمرؤوسين. | 3.45 | .948 | |
| ٩ | ٢٠ | تشجع القيادات العليا على الاتصال العمودي | 3.38 | .750 | |

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| | | على جميع المستويات الإدارية . | | | |
| ١٠ | ٢٤ | تعتبر الإدارة العليا التدريب خيارا استراتيجيا . | 3.32 | .787 | |
| ١١ | ٢٢ | يقدر الرؤساء في العمل جهود المرؤوسين | 3.28 | .943 | |
| | | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد ككل | 3.52 | .519 | |

يبين الجدول (١٣) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (٣.٢٨-٣.٧٨)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٥) والتي تنص على "أحاول ابتكار طرق وأساليب جديدة لحل أية مشكلة تواجهني في العمل." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٢) ونصها "يقدر الرؤساء في العمل جهود المرؤوسين" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.28). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.52).

**ثانياً: الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة**

**جدول (١٤)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٢٩ | تعمل الإدارة على تعزيز مبدأ التعلم من خلال العمل. | 3.47 | .837 | |
| ٢ | ٣٠ | تحفز الأداء الوظيفي في الإدارة على الإبداع | 3.44 | .828 | |
| ٣ | ٣١ | أشعر بوجود استجابة ودعم من الرؤساء للمرؤسون عندما يشاركون بأفكار جديدة ومقترحات جيدة | 3.29 | .966 | |

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| | | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة ككل | 3.40 | .711 | |

يبين الجدول (١٤) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.29-3.47)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٩) والتي تنص على "تعمل الإدارة على تعزيز مبدأ التعلم من خلال العمل." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.47)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣١) ونصها "أشعر بوجود استجابة ودعم من الرؤساء للمرؤسون عندما يشاركون بأفكار جديدة ومقترحات جيدة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.29). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.40).

**ثالثاً: الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة**

**جدول (١٥)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات الخاصة الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٣٢ | توفر وحدة القبول و التسجيل كافة متطلبات العمل المادية والمعنوية للعاملين بهدف الإبداع | 3.37 | .850 | |
| ٢ | ٣٤ | تتبنى وحدة القبول و التسجيل سياسة تنفيذ الأفكار الجديدة التي تحقق أهدافها | 3.33 | .947 | |
| ٣ | ٣٣ | يوجد قسم خاص في وحدة القبول و التسجيل لتبني الأفكار الجيدة ودراستها بغية تطوير الوحدة | 3.16 | 1.018 | |
| | | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة ككل | 3.29 | .827 | |

يبين الجدول (١٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.16−3.37)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٢) والتي تنص على "توفر وحدة القبول و التسجيل كافة متطلبات العمل المادية والمعنوية للعاملين بهدف الإبداع" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.37)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٣) ونصها "يوجد قسم خاص في وحدة القبول و التسجيل لتبني الأفكار الجيدة ودراستها بغية تطوير الوحدة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.16). وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.29).

**السؤال الرابع : "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (a = ٠.٠٥) في درجة توافر البيئة الإبداعية الإدارية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها ؟"**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر البيئة الإبداعية الإدارية في كل من وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجداول أدناه توضح ذلك.

**جدول (١٦)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لدرجة توافر البيئة الإبداعية الإدارية في كل من وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها**

| | | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | درجات الحرية | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد | المركز | 60 | 3.64 | .481 | 2.366 | 159 | .019 |
| | تابع | 101 | 3.44 | .528 | | | |
| الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة | المركز | 60 | 3.60 | .705 | 2.785 | 159 | .006 |
| | تابع | 101 | 3.28 | .692 | | | |
| الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة | المركز | 60 | 3.56 | .775 | 3.260 | 159 | .001 |
| | تابع | 101 | 3.13 | .819 | | | |
| البيئة الإبداعية | المركز | 60 | 3.62 | .493 | 3.172 | 159 | .002 |
| | تابع | 101 | 3.36 | .505 | | | |

يتبين من الجدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (a = ٠.٠٠٥) في مدى توافر البيئة الإبداعية الإدارية في جميع الابعاد وفي الدرجة الكلية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها وجاءت الفروق لصالح وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة.

**السؤال الخامس: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية وبين درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية.**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين مستوى ممارسة الإبداع الإداري لدى العاملين في مراكز الوزارات الأردنية، والجدول (١٤) يوضح ذلك.

**جدول (١٧)**

**معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية وبين درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل / جامعة البلقاء التطبيقية.**

| | | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة | الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة | البيئة الإبداعية |
|---|---|---|---|---|---|
| جودة المعلومات ودقة المعلومات | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .586**<br>.000<br>161 | .567**<br>.000<br>161 | .345**<br>.000<br>161 | .618**<br>.000<br>161 |
| درجة شمول المعلومات | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .556**<br>.000<br>161 | .339**<br>.000<br>161 | .375**<br>.000<br>161 | .552**<br>.000<br>161 |
| درجة وضوح المعلومات | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .435**<br>.000<br>161 | .421**<br>.000<br>161 | .401**<br>.000<br>161 | .500**<br>.000<br>161 |
| فاعلية المستلزمات (جودة الأجهزة المستخدمة) | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .398**<br>.000<br>161 | .468**<br>.000<br>161 | .423**<br>.000<br>161 | .494**<br>.000<br>161 |
| فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .587**<br>.000<br>161 | .527**<br>.000<br>161 | .503**<br>.000<br>161 | .654**<br>.000<br>161 |
| كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين) | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .394**<br>.000<br>161 | .586**<br>.000<br>161 | .551**<br>.000<br>161 | .556**<br>.000<br>161 |
| نظم المعلومات الإدارية | معامل الارتباط ر<br>الدلالة الإحصائية<br>العدد | .591**<br>.000<br>161 | .598**<br>.000<br>161 | .529**<br>.000<br>161 | .682**<br>.000<br>161 |

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

يتبين من الجدول (١٧) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بيندرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية ودرجة توافر مؤشرات البيئة الابداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية.

# الفصل الخامس

# الاستنتاجات والتوصيات

- الاستنتاجات
- التوصيات

## مناقشة النتائج و التوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي هدفت إلى الوقوف على أثر نظام المعلومات الإدارية في توفير البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية، والتوصيات المنبثقة عن تلك االنتائج. وفيما يلي مناقشة للنتائج التي تم التوصل إليها وفقاً لأسئلتها:

**السؤال الأول : ما درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية؟**

أظهرت نتائج هذا السؤال مستوى متوسطا في استخدام نظم المعلومات الإدارية في وحدة القبول والتسجيل؛ إذ بلغ المتوسط الكلي (٣.٤٥)، فقد حلّ مجال درجة شمول المعلومات بالمرتبة الأولى فيما جاء مجال كفاءة المستلزمات البشرية في الرتبة الأخيرة، كما يلاحظ أن المتوسطات الحسابية للمجالات الستة قد جاءت متقاربة.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن استخدام التقنيات الخاصة بهذا النظام ما زال في مراحله الاولى، فمع أن النظام يوفر جميع المعلومات اللازمة لأي فعالية يحتاجها الموظف عن طريق مركز الحاسوب في الجامعة ووجود شبكة ربط خاصة في التسجيل مع الكليات التابعة للجامعة في الميدان إلّا أن الكفايات الفنية اللازمة لموظفي وحدة القبول والتسجيل ما زالت غير كافية لتوظيف برمجيات النظام والأجهزة المستخدمة بالصورة المثلى، وهذا ما أفرزته نتائج هذا السؤال؛ فمع أن درجة شمول المعلومات قد جاءت في المرتبة الاولى إلّا أنها لم تنعكس على درجة وضوح تلك المعلومات بدرجة مماثلة.

ولدى استعراض نتائج مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية، يلاحظ أن النظالم قادر على توفير المعلومات اللازمة لأداء وحدة القبول والتسجيل. ويمكن أن يوفر فرصاً للإبداع

والمبادرة والتطوير إلا أن بعض الأخطاء ما زالت تشوب المعلومات التي يقدمها مما يؤثر سلبا على جودة المعلومات ودقتها، وربما يعود ذلك إلى قصور ما في إستخدام هذا النظام وتوظيفه بالطريقة الصحيحة.

وفي مجال شمول المعلومات فإن النتائج تشير إلى تراقب واضح في فقرتي هذا المجال؛ إذ أنه يتميز بالمرونة الكافية لتحديث المعلومات واسترجاعها كما أنه يلبي الاحتياجات المهنية للعاملين في الوحدة، وهذا يشير إلى كفاية عالية في البنية التكوينية للنظام لكنها في الوقت ذاته غير مدركة أو مفعّلة بالصورة المناسبة من قبل الموظفين مما أدى إلى إفراز مستوى متوسط لهذا المجال مع أنه قد حلّ في المرتبة الأولى.

وربما يفسر ذلك النتائج المتعلقة بمجال درجة وضوح المعلومات إذ حلّ هذا المجال في مرتبة متأخرة؛ فمع قدرة النظام على توفير المعلومات وتبادلها، وعدم تأثره بغياب أحد الموظفين إلا أنه غير قادر على أن يفرز معلومات واضحة بالصورة المطلوبة ولاسيما في وحدة هامة قد تترك بياناتها آثاراً سلبية على القرارات الإدارية المتخذة من قبل المعنييّن.

أما في مجال جودة الأجهزة المستخدمة فقد أكد أفراد الدراسة على جودة الأجهزة؛ إذ حلت الفقرة المتعلقة بالأجهزة المتطورة في المرتبة الأولى، و بدليل قدرة النظام على توفير مساحات كافية لعملية التخزين التي نالت المرتبة ذاتها إلاّ أن هناك عقبة ما زالت تحول دون استخدامها بالصورة المطلوبة وهي عدم معالجة الخلل الطارئ بزمن قياسي.

وفي مجال فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات) فقد حققت الفقرتان المتعلقتان بكفاية البرمجيات من حيث تحديثها وقدرتها على تغطية كافة نشاطات الوحدة متوسطاً متطابقاً فيما حققت الفقرة الخاصة بالتعليمات التشغيلية لتلك البرمجيات متوسطاً أقل. ويمكن أن يعود ذلك إلى عدم قيام الأفراد بتطبيق التعليمات، أو عدم سعيهم إلى توفيرها وميلهم إلى الاجتهاد

الذاتي أو الخبرة الذاتية في التعامل مع تلك البرمجيات. أما بالنسبة لكفاءة المواد البشرية؛ فمع أنها قد حققت مستوى متوسطاً إلا أنها قد حلت في المرتبة الأخيرة، ويستدل من النتائج المتعلقة بفقرات هذا المجال أن السبب يعود إلى حاجة العاملين للتدريب بورة دورية نظراً للحاجات المتجددة التي تعترض النظم، وتوافر متوسط من المهارات اللازمة للعاملين فيه إلاّ أن النتائج قد أفرزت حاجة واضحة لبرامج تدريبية متطورة للعاملين في الوحدة.

أظهرت نتائج اختبار "ت" للفروق الاحصائية وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ( a=٠,٠٥ ) في درجة استقدام نظم المعلومات الإدارية في الأبعاد الستة وفي الدرجة الكلية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة ووحدات القول والتسجيل في الكليات التابعة لها لصالح كليات مركز الجامعة؛ فقد بلغت قيمة "ت" المحسوبة، ( ٤,٧٧٠) وبدلالة إحصائية قيمتها (٠,٠٠٠) و تعزو الباحثة هذه الفروق إلى العلاقة المكانية بين كليات المركز و مركز الحاسوب و إمكانية التزود بالمعلومات المطلوبة بكافة السبل و توافر التسهيلات ولاسيما في حال وجود خلل ما أو عقبة ما أمام موظفي وحدة القبول و التسجيل، إضافة إلى وجود تخصص أكاديمي لنظم المعلومات الادارية في مركز الجامعة مما ييسر للعاملين في وحدة القبول و التسجيل فرص الاستفسار و التوضيح و الدعم من الأكاديمين و الإداريين القائمين على هذا التخصص.

**السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (a = ٠.٠٥) في درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها ؟"**

**السؤال الثالث : ما درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية الإدارية في وحدة القبول والتسجيل/ جامعة البلقاء التطبيقية؟**

تشير النتائج المتعلقة بهذا السؤال إلى مستوى متوسط في توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل في الجامعة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذه المؤشرات (٣.٤٦). و قد جاءت متوسطات المجالات الثلاثة( على مستوى الفرد، على مستوى الجماعة، على مستوى الوحدة). مرتبة تنازلياً؛ فقد حلت في الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة في المرتبة الأخيرة. و يبدو أن هذه النتائج قد جاءت منطقية في ترتيبها؛ إذ أن بذرة الإبداع تنطلق – في الغالب – من رؤية فردية، ثم تنتقل إلى الجماعة، وقد تتعرض في كثير من الأحيان، إلى المقاومة من قبل الأفراد الآخرين ولا سيما في غياب استراتيجيات العمل التعاوني أو روح الفريق الواحد التي صار يعوّل عليها الكثير في تطوّير المؤسسات الإدارية و توجهاتها نحو الإبداع و التمييز، وهذا ما يؤكد حاجة العاملين في وحدة القبول و التسجيل إلى برامج تدريبية لا تتوقفعند حدود الأداء الفني، بل تتجاوز ذلك إلى العمل التعاوني.

ويلاحظ أن النتائج المتعلقة بالإبداع على مستوى الفرد ميلاً واضحاً لدى الأفراد في ابتكار طرق جديدة لحل مشاكلهم، وتقديم أفكار وحلول غير نمطية والحرص على التعبير الحر من الرأي المهني حتى لو كان مخالفاً للرؤساء، فقد حلت الفقرات المعبرة عن هذه الأفكار في منازل متقدمة، وبالمقابل فقد أظهرت الفقرات المتعلقة بالإدارة المباشرة و سيطرة الرؤساء على القرارات و التوجهات و تبنيهم لعمليات التدريب، و تقدير جهود المرؤسين في المراتب الأخيرة مما يسبب عوائق مؤثرة على ظهور مؤشرات الإبداع و الابتكار لدى الأفراد.

وهذا ما أكددته نتائج المجال المتعلق بالابداع على مستوى الجماعة و مستوى الوحدة، إذ تناقصت المتوسطات المتعلقة بالفقرات في هذين المجالين على التوالي.

وتفسر الباحثة ذلك بأن كثيرا من الأفكار والحلول الإبداعية تموت في مهدها ولا تنتقل من مستوى الفرد إلى مستوى الجماعة أو مستوى الوحدة بسبب محاربتها أو عدم دعمها، أو عدم وجود وحدة استشارية لدراستها وتبينها في إطار العمل المؤسسي.

**السؤال الرابع : "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( a = ٠,٠٥) في درجة توافر البيئة الإبداعية الإدارية بين وحدات القبول والتسجيل في مركز الجامعة وبين وحدات القبول والتسجيل في الكليات التابعة لها ؟".**

تشير نتائج اختبار "ت" للفروق الاحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( a = ٠,٠٥) في درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في جميع الأبعاد، و في الدرجة الكلية بين وحدات القبول و التسجيل في المركز ووحدات التسجيل في الكليات التابعة للجامعة لصالح وحدات القبول و التسجيل في المركز، فقد بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٣,١٧٢) و بدلالة إحصائية مقدارها (٠,٠٠٢).

وتفسر الباحثة ذلك بما أفرزه السؤال الرابع من درجة أفضل في استخدام نظم المعلومات الإدارية في المركز عما هو عليه في الكليات الميدانية ولا سيما في ظل وجود الأثر الواضح لاستخدام نظم المعلومات الادارية في تشكيل بيئة إبداعية مناسبة لظهور بوادر الإبداع لدى الأفراد، إضافة إلى تنوّع الخبرات الفنيّة و الإدارية و الأكاديمية في مركز الجامعة ،مما يعكس تنوعاً في الخبرات و الأفكار التجديدية .

**السؤال الخامس: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة ممارسة نظم المعلومات الإدارية وبين درجة توافر مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول والتسجيل / جامعة البلقاء التطبيقية.**

أفرزت نتائج هذا السؤال علاقة ارتباطية إيجابية و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة(٠.٠١) بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية و مؤشرات البيئة الإبداعية في وحدة القبول و التسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية و ترى الباحثة أن ذلك يعود إلى المستويات المتوسطة التي أفرزتها النتائج في كل من استخدام نظم المعلومات الإدارية و توافر مؤشرات البيئة الإبداعية، مما يفسر هذه العلاقة التي يستدل بها على أن أي تطوير أو تحسين في استخدام نظم المعلومات الإدارية سوف ينعكس على ظهور مؤشرات لبيئة إبداعية أفضل.

# التوصيــــات

استنادا إلى نتائج الدراسة يمكن للباحثة تقديم التوصيات و المقترحات الآتية:

١. عقد دورات تدريبية بصورة دورية للعاملين في وحدة القبول و التسجيل في مركز الجامعة و الكليات التابعة لها لتنمية مهاراتهم في استخدام نظم المعلومات الإدارية و التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تتطور أدواتها و إمكاناتها على مدار الساعة.

٢. إنشاء وحدة متخصصة في مركز الحاسوب للتعاون المباشر مع وحدات القبول و التسجيل في مركز الجامعة و الكليات التابعة لها لإصلاح أي خلل يمكن أن يحدث، و الرد على التساؤلات الإستيضاحية التي يطلبها العاملون في هذه الوحدات.

٣. تشكيل فريق من الخبراء و المستشارين على مستوى الجامعة لاستقبال الأفكار الإبداعية، و الحلول غير النمطية للمشكلات، و تدارسها و العمل على تعزيزها ليس على مستوى وحدة القبول و التسجيل في الجامعة فقط، ولكن على مستوى الوحدات الإدارية و الفنية المتنوعة.

٤. تبني نظام إداري مفتوح قائم على الإتصال الشبكي بين الرؤساء و المرؤسين يتم فيه طرح التوجهات و الرؤى التطويرية و الأفكار الإبداعية و تعزيزها و العمل على بناء الخطط الاجرائية لتنفيذها ما أمكن .

٥. تزويد وحدات القبول والتسجيل في الكليات الميدانية التابعة للجامعة بالمستلزمات والأجهزة اللازمة لتفعيل نظم المعلومات الإدارية في تلك الوحدات، وإعداد برنامج زيارات دورية متبادلة بين العاملين في تلك الوحدات والعاملين في وحدة القبول والتسجيل لتفعيل آدائهم عملياً بالإطلاع على ممارسات زملائهم في المركز.

# خامســاً

## قائمة المراجع والمصادر

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

**المراجع العربية :**

١. حريم، حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجامعات في منظمات الاعمال، دار الحامد، عمان، الأردن، (٢٠٠٤) .

٢. حلوة، محمود: العلاقات الإدارية (سلوك و مهارات)، ط١، دار أجنادين للنشر والتوزيع، األردن، ص٢ (٢٠٠٧).

٣. حيدر، معالي، نظم المعلومات : مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، ط ١، (٢٠٠٢).

٤. الخشالي، شاكر جار الله و القطب، محيي الدين: فاعلية نظم المعلومات و أثرها في إدارة الأزمات : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية ، المجلة الأردنية في الإدارة، المجلد ٣، العدد١، ص ٢٢-٤٤،( ٢٠٠٧).

٥. الخيري، حسن بن حسين: الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة، رسالة ماجستير جامعة ام القرى، (٢٠٠٨).

٦. السالمي، علاء و الكيلاني، عثمان، و البياتي، هلال: أساسيات نظم المعلومات الإدارية، عمان ، دار المناهج للنشر و التوزيع، (٢٠٠٥) .

٧. السويدان، طارق ومحمد، العدلوني: مبادئ الإبداع ، شركة الإبداع الخليجي للاستثمارات و التدريب، ط٢، الكويت ، (٢٠٠٢) .

٨. الشرابي، فؤاد، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، ط ١، (٢٠٠٨).

٩. الشلبي، فراس سليمان : فاعلية نظام المعلومات الإدارية و فق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام: دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية ، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الموصل، العراق، (٢٠٠٥).

١٠. الشواف، عبدالرضا و حسن، الزلزلة،و يوسف سيد حسن: تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الادارتين العليا والوسطى في المنظمة: دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مج٧، ع١،(٢٠٠٠).

١١. الصرايرة ، اكثم : العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في شركتي البوتاس والفوسفات، مؤتة ، المجلد ١٨،العدد ٤، (٢٠٠٣ ).

١٢. عبد الجواد، محمد : كيف تنمي مهارات الابتكار والإبداع الفكري، دار البشير للثقافة والعلوم، الطبعة الأولى ،القاهرة : ص ١٤، (٢٠٠٠).

١٣. عبد الرحيم ، لينا عبد الحميد امين : اثر النمط القيادي لمدراء المكتب الاقليمي بغزة (الاونروا) على تهيئة البيئة الابداعية للعاملين- اشراف يوسف عبد عطية بحر.- رسالة ماجستير- الجامعة الإسلامية – غزة (٢٠٠٩).

١٤. عبد الهادي ، جودت عزت والعزه ، سعيد حسني : التوجيه المهني ونظرياته . عمان ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع (١٩٩٩).

١٥. العتيبي، فيحان محيا، رسالة ماجستير بعنوان : دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، (٢٠٠٤).

١٦.العديلي ، ناصر محمد : الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لإتجاهات مواقف الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، رسالة ماجستير منشورة ، معهد الإدارة العامة، الرياض، (١٩٨٤).

١٧. الغماس ، عبد العزيز عبد الرحمن : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية: اشراف محمد فالح الحنيطي، علي حسين النسور.- رسالة ماجستير.- كلية الدراسات العليا.- الجامعة الأردنية.- (٢٠٠٦).

١٨.الفهداوي ، فهمي خليفة : دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي. مؤتة للبحوث والدراسات ، مجلد ١٨ ، العدد ٤ ،ص ٩٢، (٢٠٠٢).

١٩.القداح ، محمد : درجة تطبيق معلمي مدارس المنارات في المملكة العربية السعودية لاستراتيجيات التفكير الابداعي في أداءاتهم ، مجلة رعاية الطفولة،جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية (٢٠٠٨).

٢٠.قندلجي ، عامر ، الجنابي علاء الدين : نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة للنشرة و التوزيع و الطباعة، ط٢ (٢٠٠٨).

٢١.قندلجي، عامر ، الجنابي علاء الدين : نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات". الأردن،عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة (٢٠٠٥).

٢٢.قنديلجي، عامر ، علاء الدين الجنابي: نظم المعلومات التي تخدم الهرم الإداري للمنظمة، Information systems serve each level organizational hierarchy(٢٠٠٥).

٢٣. القيسي، سمير: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية إتخاذ القرارات: دراسة حالة مؤسسة الإقراض الزراعي، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية، عمان- الأردن (٢٠٠٤)، .

٢٤. الكردي، احمد.- موسوعة الاسلام والتنمية.

٢٥. الكيلاني ، عثمان، و السالمي، علاء : "المدخل الى نظم المعلومات الإدارية " ط١، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان – الأردن (٢٠٠٠).

٢٦. المعشر،يوسف و الخصبة ،محمد،علي (٢٠٠٦):" أثر العوامل التنظيمية و التقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد ٢،العدد ٤، ص ٢٠،(٢٠٠٦).

٢٧. الملكاوي . محمود : نظم المعلومات والمعرفة وأثرها في الإبداع ،دراسة في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة دكتوراة،كلية الاقتصاد، قسم ادارة الأعمال جامعة دمشق ، دمشق ، الجمهورية العربية السورية (٢٠٠٧ ).

٢٨. النجار، فايز جمعة.- ملكاوي، نازم محمود الاحمد : نظم المعلومات وأثرها في مستويات الابداع الإداري (دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية).- مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد ٢٦- العدد الثاني- ٢٥٧-٢٧٩، (٢٠١٠) .

٢٩. النوايسه، كفى حمود عبد الله : أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإ بداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية . مجلة دراسات- العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد ٣٦، العدد ٣٥٨، (٢٠٠٧).

## المراجع الاجنبية:

- Bani-Hani,Jehad S, AL-Ahmad,Nazem M.M, Alnajjar, Fayez J,(2009)," The impact of Management Information System On Organizations Performance: Field Study At Jordanian Univerities," Review Of Business Researh ,Vol. (9).

- Barczak, Gloria, Felicia Lassk and Jay Mulki.- Antecedents of Team Creativity: An Examination of Team Emotional Intelligence, Team Trust and Collaborative Culturecaim_.- Volume 19 Number 4 2010 .- Blackwell Publishing Ltd 574 332..345.
- Bellika. Tor-Arne & Davidsen. Bjorn Are, Managing innovation – An overview of the last decades' experience with tools and methods, Telektronikk 2.2004, Page 98.

- Bernard,Show(2003),Creative manager,retrived from :htt:\\www.prm.nau.edu\prm426\creative-manager-lesson.htm.

- Boddy,David,Albert,Boonstral,and Graham Kennedy,(2009), Management Information Systems: Strategy and organization, 3rd Ed., Financial Times Press.

- Boddy,David,andBoonstra, Albert ,and Kennedy, Graham, (2008), "Management Information System", Prentice Hall, Fainancial Times, international copy second edition.

- Daft,R.l.,(2001)."Organization Theory and Design",7th ed,south western college publishing,Ohio.

- Degraff,J.Lawrence,K.A.(2002),Ceativity at work.New York.

- DeLone, William.H.& McLean,.-Ephraim,R.,(2002), "Information Systems Success revisted", Proceedings of the 35th Hawii international conference on system science.

- Gareth**.-** R. Jones.- Organizational Theory, Design and Change.- 2011.

- Gautam, kanak (2001),Conceptual blockbuster crative idea generation teachniques for health administrators, Hospital topics, p.(74).

- Jamal,Munshl (2004). A Framework for MIS effeciveness. From http :\\ www.msn.com,pp:5.

- Laudon, Kenneth.- Jane Laudon.- Management Information Systems: managing the digital firm .- Pearson Higher Education.- 2012.- 640 pp..

- Locke,E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally.

- Madeira , Ligia Maria Moura .- (et.al).- Directions of scientific literature in knowledge management from the perspective of their relationships with innovation, information and technology management.- TransInformação, Campinas, 25(2):167-174, May., 2013.

- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation.Psychological Review 50 (4) 370–96. Retrieved from http:// psychclassics. yorku.ca/ Maslow/ motivation.htm.

- Müller., Sune D., Ulrich, Frank .- Creativity and Information Systems in a Hypercompetitive environment: a literature review.- communications of the association for information systems.- volume 32, article 7, pp. 175-200, June 2013.

- Penaluna, Andrew; Penaluna, Kathryn.- Creativity in Business/Business in Creativity: Transdisciplinary Curricula as an Enabling Strategy in Enterprise Education.- Industry and Higher Education, v23 n3 p209-219 Jun 2009. 11 pp.

- SCHENK, K.D. NICHOLAS P. VITALARI, AND K. SHANNON DAVIS.- Differences Between Novice and Expert Systems Analysts: What Do We Know and What Do We Do?.- Journal of Management Information Systems I Summer 1998, Vol. 15, No. 1, pp. 9-50.

- SOO-young shin and won-woo park.- what makes small- and medium-sized enterprises promote organizational creativity: the contingency perspective.- social behavior and personality, 2013, 41(1), 71-82.

- Supaporn, Vithayathawornwong (et.al).- , The Role of the Physical Environment in Supporting Organizational Creativity.- Journal of Interior Design. 2003, Vol. 29 Issue 1/2, p1-16. 16p. 2 Diagrams, 8 Charts.

- TIWANA AMRIT AND EPHRAIM R. MCLEAN.- Expertise Integration and Creativity in Information Systems Development.- Journal of Management Information Systems / Summer 2005, Vol. 22, No. 1, pp. 13-43.

- Tsai, Kuan Chen .- Business Students' Beliefs about Creativity.- Journal of Business Studies Quarterly 2012, Vol. 4, No. 2, pp. 1-10.

- Turban, Aronson, and Liang Decision Support Systems and Intelligent Systems.- 7.ed.- Prentice Hall.

- Ventrla.Adam (2003),creativity Future of the Management, University of Oceania,Malyizia.

- William H. DeLone and Ephraim R. McLean.- Journal of Management Information Systems / Spring (2003), Vol. 19, No. 4, pp. 9–30.

**المواقع الالكترونية : (١١/١١/٢٠١٤):**

http://web.b.ebscohost.com/ehost
http://www.mu.ac.in/mis.pdf

# الملاحق

ملحق رقم (١): الاستبانة

ملحق رقم (٢): قائمة بأسماء المحكمين

# الملحق (1)

## الاستبانـــــــــة

**جامعة البلقاء التطبيقية**

تحية طيبة و بعد ،،،،

أختي الكريمة /أخي الكريم

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية بعنوان " **أثر نظم المعلومات الإدارية على البيئة الابداعية في وحدة القبول و التسجيل** " / دراسة تطبيقية في جامعة البلقاء التطبيقية .

استكمالا للحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال في جامعة البلقاء التطبيقية .

أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستمارة بتمعن و الإجابة عنها بموضوعية ، و ذلك بوضع إشارة (√) أمام كل فقرة من فقرات الاستمارة تحت الدرجة التي تراهامناسبة لها ، و التي تعبر عن رأيكم . علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، وسيحافظ على سريتها.

**شاكرين لكم حسن تعاونكم**

**الباحثة : ديالا محمد ابراهيم القداح**

**بإشراف : الدكتور علي الحياصات**

| الرقم | المتغير | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **جودة المعلومات ودقة المعلومات** | | | | | |
| .١ | تتناسب المعلومات التي يوفرها النظام (نظم المعلومات الإدارية) مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف . | | | | | |
| .٢ | المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة وخاليه من الأخطاء. | | | | | |
| .٣ | يتيح نظام المعلومات تسهيل فرص الإبداع والمبادرة للموظف. | | | | | |
| | **درجة شمول المعلومات** | | | | | |
| .٤ | تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات احتياجات الموظفين في قسمك . | | | | | |
| .٥ | يمتاز النظام بالمرونه الكافيه لاضافة او تحديث او الغاء او استرجاع البيانات المطلوبة | | | | | |
| | **درجة وضوح المعلومات** | | | | | |
| .٦ | يتيح النظام تبادل المعلومات بين مركز الجامعة و الكليات التابعه لها. | | | | | |
| .٧ | لا يعيق النظام وصول المعلومات غياب احد الموظفين في الوقت المناسب . | | | | | |
| .٨ | يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الكليات التابعة دون العودة إلى المركز | | | | | |

| الرقم | المتغير | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **فاعلية المستلزمات المادية (جودة الأجهزة المستخدمة)** | | | | | |
| .٩ | تستخدم الوحدة الوسائل والأجهزة المتطورة في ادارة نظم المعلومات وتشغيلها. | | | | | |
| .١٠ | يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات. | | | | | |
| .١١ | عند حدوث خلل في الشبكة المستخدمة تتم معالجته بزمن قياسي. | | | | | |
| | **فاعلية المستلزمات الفنية (البرمجيات)** | | | | | |
| .١٢ | يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الوحدة. | | | | | |
| .١٣ | تغطي البرمجيات المتوفره كافة النشاطات التي تقوم بها الوحدة. | | | | | |
| .١٤ | يتوافر لدى جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في اداء عملي | | | | | |
| | **كفاءة المستلزمات البشرية (كفاءة العاملين)** | | | | | |
| .١٥ | يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر. | | | | | |
| .١٦ | يتمتع العاملون في نظام المعلومات بمستوى مهاري يتناسب مع الأداء المطلوبة منهم. | | | | | |
| .١٧ | يعالج القسم المختص بالنظام المشاكل التي تواجهني في استخدام الشبكة أو النظام. | | | | | |

| الرقم | المتغير | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **البيئة الإبداعية**<br>**الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الفرد** | | | | | | |
| ١٨. | يتمتع المدراء بدرجة من الاستقلالية في اتخاذ القرارات الإدارية الخاصة بالوحدة . | | | | | |
| ١٩. | يجبر الموظفون على الخضوع لأنظمة و إجراءات ثابتة. | | | | | |
| ٢٠. | تشجع القيادات العليا على الاتصال العمودي على جميع المستويات الإدارية . | | | | | |
| ٢١. | توفر نظم الاتصالات المعلومات للعاملين في الوقت المناسب. | | | | | |
| ٢٢. | يقدر الرؤساء في العمل جهود المرؤوسين | | | | | |
| ٢٣. | يثق الرؤساء بالمرؤوسين. | | | | | |
| ٢٤. | تعتبر الإدارة العليا التدريب خيارا استراتيجيا . | | | | | |
| ٢٥. | أحاول ابتكار طرق وأساليب جديدة لحل أية مشكلة تواجهني في العمل. | | | | | |
| ٢٦. | احرص على التعبير عن مقترحاتي حتى ولو كانت مخالفة لرؤسائي في العمل | | | | | |
| ٢٧. | احرص على تقديم أفكار جديدة في مجال العمل حتى ولو لم أتمكن من تطبيقها | | | | | |

| الرقم | المتغير | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .٢٨ | أفضل الأعمال الصعبة المعقدة على الأعمال الروتينية والبسيطة. | | | | | |
| **الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الجماعة** | | | | | | |
| .٢٩ | تعمل الإدارة على تعزيز مبدأ التعلم من خلال العمل. | | | | | |
| .٣٠ | تحفز الإدارة على الإبداع في الأداء الوظيفي. | | | | | |
| .٣١ | أشعر بوجود استجابة ودعم من الرؤساء للمرؤسون عندما يشاركون بأفكار جديدة ومقترحات جيدة. | | | | | |
| **الفقرات الخاصة بالإبداع على مستوى الوحدة** | | | | | | |
| .٣٢ | توفر وحدة القبول و التسجيل كافة متطلبات العمل المادية والمعنوية للعاملين بهدف الإبداع. | | | | | |
| .٣٣ | يوجد قسم خاص في وحدة القبول و التسجيل لتبني الأفكار الجيدة ودراستها بغية تطوير الوحدة. | | | | | |
| .٣٤ | تتبنى وحدة القبول و التسجيل سياسة تنفيذ الأفكار الجديدة التي تحقق أهدافها. | | | | | |

**أية ملاحظات أخرى: .........................................................................**

# الملحق (٢)

## قائمة بأسماء السادة محكمي أداة الدراسة

| الاســـم | الجامعة | الرتبة الأكاديمية |
|---|---|---|
| د محمد ابراهيم القداح | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك |
| د فادي قطيشات | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك |
| د مصطفى الهيلات | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك |
| د حابس العواملة | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك |
| د أحمد الزعبي | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك |
| د عبد الله الهباهبه | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مساعد |
| د شادي خطاب | جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مساعد |
| د محمد الريالات | جامعة البلقاء التطبيقية | استاذ مساعد |

# Abstract

## The Effect of Management Information Systems upon Creative Environment in Admissions & Registration Directorate

**-Applied Study on AL Balqa' Applied University-**

**By**
**Dyala Mohammad Ibraheem Al Qadah**
**Supervisor**
**Dr. Ali Alhiassat**
**Associated professor**

This study aims to investigate the effect of Management Information Systems (MIS) on creative environment. To collect the study data the researcher will develop a questionnaire to measure the study's variables and make interviews with managers (decision makers). SPSS software will be utilized for analyzing the collected data and answering the employee's questions and testing hypotheses.

The study population consists of Admission & Registration Directorate / Balqa' Applied University staff (center) and affiliated university colleges distributors north until the south of the kingdom, where they were taking full members of society due to the small sample size. However (161) questionnaires were returned with a rate of (92%), which that study was carried out on them.

**The results of the study include:**

1- The respondents' perception to the management information systems usage in Admission & Registration Directorate; reaching the overall average (3.45).
2- The respondents' perception to the average level in the availability of creative environment indicators in Admission & Registration Directorate; reaching the overall average (3.46).
3- There is a significant statistical impact of Management Information System by elements on Creative Environment For the benefit of the faculties of Admission & Registration Directorate (center).

**The study concluded a number of recommendations including:**

Holding training courses on a regular basis for workers in the unit Admission in the University Center and its affiliated colleges. In addition to Create a specialized unit in computer center for direct cooperation with units of Admission at the University Center and its affiliated colleges.